



La Confiance Médiatisée

Johann Chaulet

► To cite this version:

Johann Chaulet. La Confiance Médiatisée: La confiance et sa gestion au sein des communications médiatisées. Sociologie. Université de Toulouse, 2007. Français. NNT: . tel-01252308

HAL Id: tel-01252308

<https://hal.science/tel-01252308>

Submitted on 7 Jan 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université Toulouse le Mirail

Thèse pour l'obtention du titre de Docteur

Discipline : Sociologie

Présentée par

Johann Chaulet

La Confiance Médiatisée

La confiance et sa gestion au sein des communications
médiatisées

Thèse dirigée par Anne Sauvageot

Soutenue publiquement le 21 Novembre 2007

Membres du jury :

Anne Sauvageot, Professeur à l'université de Toulouse le Mirail

Michel Grossetti, Directeur de recherche au CNRS, LISST-CERS

Christian Licoppe, Professeur à l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications

Louis Quéré, Directeur de recherche au CNRS

Laurent Thévenot, Directeur d'études à l'EHESS

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Anne Sauvageot pour sa direction, ses commentaires et ses réactions quant à mes prises de position. S'il n'a pas toujours été facile de la convaincre, la résistance qu'elle m'opposait fût pour moi l'occasion d'affiner ma réflexion et de faire mûrir mon analyse.

Les pauses café au sein de notre laboratoire furent le théâtre de nombreuses discussions non sociologiques mais également de très pertinents conseils et orientations de la part de Michel Grossetti, qui partage avec moi un goût certain pour les relations en règle générale et, je l'espère, pour la nôtre en particulier.

Merci à Dominique Cardon pour ses précieuses critiques. Même si l'ensemble de ses remarques n'ont pu trouver une place dans la présente recherche, elles annoncent, à n'en pas douter, de passionnants débats à venir.

Si l'expérience ne s'est, pour des raisons indépendantes de nos volontés, pas soldée par une franche réussite, je tiens malgré tout à remercier les membres du « Surveillance Project » de l'Université de Queens à Kingston pour leur accueil plus que chaleureux et leur aide dans un moment difficile à passer.

Qu'Harrison White, Frédéric Godart et Corinne Kirchner, de l'Université de Columbia à New York soient ici remerciés pour leur accueil ainsi que leurs remarques et leurs commentaires plus qu'utiles à la conclusion de cette thèse.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont bien voulu répondre à mes questions, me livrer quelques petits bouts de leurs vies et un peu de leurs secrets. Merci d'être si passionnants et merci de m'avoir fait confiance.

Merci aux responsables du centre d'appels qui m'ont laissé pénétrer ces lieux. Merci à toutes les personnes que j'y ai rencontrées, toutes plus disposées à m'aider les unes que les autres.

Merci Mû d'être celle que tu es, pour l'amour que tu m'as toujours porté, pour t'être battu en mon nom et pour m'avoir fourni les armes pour avancer, toujours.

Merci Christian pour avoir été mon père et pour avoir, malgré les heurts, très bien joué ce rôle. Comme les outils que j'étudie, les gènes ne « changent rien ».

Merci à toi Sarah, la meilleure petite sœur du monde, pour m'avoir offert mes meilleurs moments de détente lors de ces quatre longues années.

Merci mes mamies pour toute votre affection et l'attention que vous portez à la réussite de ma petite vie.

Mes amis ont toujours occupé une place de premier plan dans ma vie. Les citer tous serait impossible, certains d'entre eux méritent pourtant une mention « spéciale ».

Nous avons commencé ce parcours de recherche ensemble. Cela a été pour nous l'occasion de construire bien plus que ça. Merci Julien d'être le meilleur ami qu'on puisse avoir. Tu me manques.

Merci Thibault pour la quantité immense de joie de vivre que je te dois. Nous avons vécu des choses belles et traversé des épreuves douloureuses, toujours, tu as été là, entier comme toi seul sais l'être.

Amaury, si je ne te remercie *pas* en premier, je le fais malgré tout, de tout mon cœur. Pour ton soutien dans les moments difficiles, pour toutes ces bonnes idées qui sont en fait les tiennes ; pour ces longues discussions qui vont me manquer. « Tu le fais bien ton travail », à n'en pas douter.

Je te remercie Claire, incarnation de la gentillesse, pour toutes les heures que tu as passées à m'écouter, m'aidant à comprendre ma vie et les changements importants qui viennent souvent la chambouler.

Merci Perrine pour savoir, quel que soit le pays dans lequel tu te trouves, être présente et trouver les mots qu'il me faut, quand on te tient au courant de ce qu'il se passe !

Merci à tous les autres, les anciens et les nouveaux, vous tous qui m'avez construit de par ce que nous avons vécu ensemble. Sophie, Mathieu, Seb, Romain, Benoît, Mathias, Pierre, Guillaume, Mikael, Helen...

Merci à tous mes assistants et formidables « désticteurs », Guilvic, Mathieu, Fred, Simon et Bob pour être, chacun à votre façon, de bien belles rencontres.

Merci à ceux que la maladie a placé sur ma route et qui ont su en faire autre chose que ce qu'elle est. Merci Denis, Daniel et Maurice.

Johanna, même si je ne sais exactement la route que nous empruntons, je suis heureux de m'y être engagé avec toi et j'espère qu'elle sera belle et longue.

Sans vous tous ces mots n'existeraient pas.

Table des matières

<u>Introduction</u>	12
<u>Quelques éclaircissements sur la notion de confiance</u>	17
1. L'Information, dimension cognitive et rationalité(s) de la confiance	23
2. L'Engagement	32
3. Le contrôle et la surveillance	39
4. Les significations et les jugements	44
<u>Définition des acteurs et de leur activité</u>	55
1 Une conception pragmatique de l'activité	57
2 Un acteur considéré comme un « sociologue profane »	60
3 L'interaction au cœur de nos préoccupations	66
4 L'importance des objets	72
<u>Considération méthodologiques</u>	80
1. L'intérêt de la multiplication des « lieux » d'observation	86
2. Mise en pratique et modes d'observation	92
 <u>Chapitre premier : L'entretien médiatisé du lien et la "confiance routinière"</u>	 97
1. Dimension pragmatique de communications « économes »	99
1.1 Différents outils pour différentes formes de mise à distance	99
1.1.1 Désinhibition et diminution de l'investissement interactionnel	103
1.1.2 Des outils aux propriétés et buts spécifiques	110
1.2 Modalités équipées et négociées de construction du sens	114
2. Nouvelles formes d'investissement et mise en place des frontières	122
2.1 Rythme des échanges, investissement interactionnel et entretien des relations	127
2.1.1 Les différentes façons d'investir son temps	128
2.1.2 Des outils qui disent l'investissement autant qu'ils le permettent	135
2.1.3 Limites et négociations des investissements temporels	147
2.1.4 Gestion équipée des temporalités	152

2.2 Le paradoxe de la disponibilité permanente	153
2.2.1 Connexion permanente et injonction à communiquer	153
2.2.2 Les outils qui visibilisent et équipent la disponibilité	158
2.2.3 La disponibilité permanente impossible, les éléments qui la conditionnent	160
2.2.4 Gérer sa disponibilité	166
2.3 Le problème de la confrontation des scènes	173
2.3.1 Des outils qui favorisent et permettent les interactions simultanées	174
2.3.2 Ubiquité médiatique, intrusion et activités problématiques de l'Autre	177
2.3.3 Contextualisation et relativisation des jugements	187
2.3.4 Les formes de préférence et leur mise en pratique	191
2.4 Multiplication des formes et dévoilement de soi comme « nouvelles » formes d'investissement	192
2.4.1 Mobiliser tous les supports pour pouvoir tout se dire	192
2.4.2 Le don de soi comme forme spécifique d'investissement	197
2.4.3 Les formes de cloisonnements et de « répartition » des correspondants	199
2.5 Conclusion sur l'engagement : visibilisation, objectivation et légitimité	203
2.5.1 L'engagement	203
2.5.2 La légitimité	205
3. Que reste-t-il à dire de la confiance ?	214
3.1 Les différents registres et modes de connaissance	214
3.1.1 L'Autre dans son contexte, discussion autour de l'observabilité et de l'ubiquité médiatique	215
3.1.2 Les formes spécifiques de connaissances à distance	217
3.1.3 Expérience commune et confiance routinière	222
3.2 Paradoxe d'une confiance qui oblige et dispense	236
3.2.1 Confiance, rôles et obligations	236
3.2.2 Abandon et suspension	237
3.2.3 Confiance totale et sécurité malgré l'incertitude	242
3.2.4 La confiance reste un pari risqué	246

<u>Chapitre deux : Sites de mise en relation et « parcours de confiance »</u>	249
1. Un cadre participatif qui distribue les rôles et légitime les attitudes	254
1.1 Des formes standard de présentation de soi et de modes de participation	254
1.1.1 Une délimitation arbitraire des informations pertinente	255
1.1.2 Une valorisation équipée de modes de participation spécifique	261
1.1.3 Les formes d'invitation à l'investissement et la rationalité économique des utilisateurs	266
1.2 Modalités des qualifications et de la production de sens	268
1.2.1 Sélection, typifications et rationalisation de la recherche	268
1.2.2 Hétérogénéité des prises et construction du sens, jugement et qualification	282
1.2.3 Ce qui se fait et ne se fait pas : la norme négociée	290
1.3 « Confiance généralisée » et dispositifs de certification	294
1.3.1 Adhésion à un « esprit » et crédibilité des autoqualifications	294
1.3.2 Un tiers de confiance, dispositifs de certification	296
2. Les parcours de confiance et leur équipement	306
2.1 L'importante définition des buts	308
2.1.1 Des objectifs relationnels généraux à préciser	308
2.1.2 Précision des objectifs et longueur des parcours	311
2.2 Le problème fondamental de l'engagement	319
2.2.1 Sa fragilité	319
2.2.2 Sa progressivité	321
2.2.3 Sa réciprocité	328
2.2.4 Son exclusivité	334
2.2.5 Sa rentabilité	339
2.3 Les outils comme structuration et visibilisation des passages	346
2.3.1 Sortir du site : personnalisation d'une zone anonyme	351
2.3.2 Sortir du net : prendre pied dans le « réel »	353
2.3.3 Déconnecter la relation : accéder aux territoires concrets	358

2.3.4 Complémentarité des outils et de leurs « territoires »	364
2.3.5 La technique comme support d'entretien des relations	367
2.4 Confrontation aux « corps », conclusion et fins de parcours	371
2.4.1 Un statut et une organisation variable en fonction des relations	372
2.4.2 Décalages et adéquation avec l'identité en ligne	376
2.4.3 L'expérience et son influence sur les pratiques	382
<u>Chapitre trois : Travail en centre d'appels et "surveillance équipée"</u>	391
1. Un cadrage fort des formes d'interaction	399
1.1 Construire le fond et la forme	399
1.2 Typifier pour mieux gérer	407
2. Certification et contrôle du travail des téléacteurs	418
2.1 Enjeu des places des personnes et des choses	419
2.2 Des prises hétérogènes pour juger et contraindre	428
3. Certification du procès et suivi du parcours	439
3.1 Les différentes étapes et leurs enjeux	439
3.2 Visibilités, traçabilité, fautes et récompenses	447
<u>Conclusion générale</u>	459
1. Le « continuum de la confiance médiatisée »	459
2. Les différentes formes de jugements de confiance équipés	467
3. Une volonté générale de réduction du risque	470
4. Retour sur la question de l'engagement	474
<u>Bibliographie</u>	479
<u>Annexes</u>	495

Introduction

Notre interrogation débute par un constat simple : les différentes formes de communications médiatisées tendent à se généraliser et à se démocratiser et pénètrent aujourd'hui l'ensemble des sphères du social. Qu'il s'agisse de relations professionnelles ou personnelles, les technologies de l'information et de la communication équipent un nombre grandissant d'interactions et supportent un nombre de plus en plus important de relations.

Notre thèse entend traiter des relations qu'entretiennent la confiance et la médiation des échanges. Si nous allons, pour cela, mobiliser trois terrains mettant en jeu les technologies de l'information et de la communication, nous pouvons, pour introduire nos développements, mobiliser des exemples qui s'en détachent pour tenter de montrer combien la notion même de médiation, au sens large, questionne celle de confiance. Ces exemples nous permettront, par ailleurs, d'introduire la notion fondamentale de légitimité qui orientera largement notre réflexion ainsi que le choix de nos terrains d'investigation. Nous posons ici que la médiation que constitue la technique, ce qui se place « entre » les individus, va générer de l'Information, visible ou invisible pour les acteurs. Information qui dépasse largement le seul contenu explicite que les acteurs échangent consciemment et intentionnellement. Les outils disent effectivement bien plus que ce que nous leur demandons de dire. Cette information, problématisée par les acteurs, offre, nous le verrons, la possibilité de questionner la confiance. Nous allons cependant constater, tout au long de nos développements, que la légitimité de l'utilisation de ces informations ne va pas de soi dans le cadre des différentes modalités relationnelles. Le cadre joue alors un rôle fondamental d'équipement de la relation, d'attribution des rôles et de légitimation des différentes attitudes à l'égard du questionnement de la confiance que permet la médiation.

Pour illustrer la prégnance du cadre et introduire son rôle dans la légitimation des rôles des acteurs engagés tout autant que des informations qu'ils mobilisent pour coordonner leurs actions, nous allons mobiliser ici, à titre heuristique, l'exemple d'échanges, dans le cadre d'une boulangerie, entre la vendeuse et ses clients. Cet exemple présente également l'intérêt de nous extraire un instant des médiations spécifiques qui nous intéresseront plus tard pour traiter, dans une plus large mesure, de la notion de médiation au sens large. Un médiateur vient ici servir d'intermédiaire entre les deux acteurs dans le cadre de la transaction. Le client

commande une pâtisserie ; la vendeuse lui annonce le prix ; le client dépose son argent sur la partie du comptoir prévue à cet effet. La vendeuse s'en saisit, en comptant, à voix haute peut-être. Une fois cette opération terminée les deux protagonistes s'adressent les salutations usuelles et l'interaction prend fin. Le cadre, qui attribue à l'un et à l'autre des acteurs une place et un rôle à tenir dans l'interaction, autorise, de la part de celui qui reçoit, une certaine attitude tout comme elle en impose une, en retour, à celui qui donne. La vendeuse, puisqu'elle est vendeuse, a légitimement le droit de compter l'argent qui lui est donné. Le comptoir-médiateur devient donc, en ce sens, un *dispositif de vérification légitime*.



La situation présuppose le doute et la méfiance. Cette dernière est socialement acceptée puisque les acteurs ont une conscience réciproque de leur impossibilité de se faire aveuglément confiance. Inconnus l'un pour l'autre ils ne peuvent fonder une quelconque confiance sur des connaissances préalablement établies grâce à l'expérience. Les statuts et la nature de l'échange légitiment l'équipement matériel de la situation et l'utilisation qui en est faite. Ils constituent les cadres interactionnels et normatifs qui permettent aux relations de confiance/déficance de se structurer, par l'utilisation, notamment, de dispositifs sociotechniques appropriés. Afin de lier cet exemple avec les propos qui suivent, nous pouvons évoquer rapidement la façon dont, développant une relation basée sur l'expérience et

les contacts répétés, les interactions entre le client et la vendeuse évolueront, laissant, peu à peu, la place pour des formes de confiance basées sur les habitudes et la fiabilité attestée par l'expérience. Faisant confiance à un client qu'elle commence à connaître et qui s'est, jusqu'ici, montré fiable, la vendeuse cessera de compter scrupuleusement les pièces que celui-ci lui tend ; attitude qui pourrait alors choquer ce dernier. Cette situation nouvelle se rapproche à ce titre de l'échange d'argent entre amis. B doit une petite somme d'argent à A. Si B met directement l'argent dans le porte monnaie de A, B impose à A de lui faire confiance, celui-ci ne peut, en effet, s'assurer que la somme que B a déposée dans le porte monnaie est bien égale à ses dettes. Par ailleurs, si B dépose l'argent dans la main de A, si un médiateur s'introduit entre les protagonistes et transporte l'objet de l'échange, les choses sont tout autres. Outre la signification que ce geste pourrait revêtir aux yeux de B, A peut, s'il le souhaite, regarder plus précisément dans sa main et recompter l'argent avant de l'introduire dans son porte monnaie. Il a *le choix* entre deux attitudes : il peut faire confiance et introduire la somme dans son porte monnaie ; il peut se méfier ou préférer *être sûr* et recompter l'argent. Ces deux orientations ne seront pas perçues, bien sûr, de la même façon par B qui, s'il pourra ne pas remarquer la confiance, ne manquera très certainement pas de relever la méfiance. La médiation introduit donc ici le choix, qui auparavant n'existait pas, entre deux attitudes à adopter lors d'une situation donnée, le choix entre la confiance et la prudence. Elle introduit également une tension entre ces attitudes et leur légitimité en fonction du contexte relationnel et de son équipement. Tension qui sera présente tout au long de notre étude.

Nous introduirons notre développement par une définition de la confiance qui nous permettra de cerner les principales notions mobilisées au cours de notre analyse. Nous poserons également les principales questions que la médiation des échanges pose à ce concept.

Détour indispensable à la compréhension de notre cadre d'analyse, la partie suivante sera l'occasion de présenter le cadre théorique nous permettant de définir les acteurs et leurs activités. La sociologie pragmatique étant la plus à même de nourrir notre réflexion, c'est sur cette dernière que nous axerons notre propos.

Nous présenterons, enfin, les différents terrains abordés lors de notre travail de recherche empirique ainsi que la façon dont ce dernier a été réalisé. La constitution du corpus sera détaillée à cette occasion.

Une fois ces préalables exposés, il sera temps d'exposer les résultats de notre recherche. Nous commencerons, dans le chapitre premier, par étudier l'entretien médiatisé du lien. Loin de se centrer sur les usages d'un type d'outil au dépend des autres, nous nous intéresserons, au contraire, à l'ensemble des techniques et à l'ensemble des liens avec les proches qu'elles sont amenées à équiper.

Le chapitre deux sera l'occasion d'étudier les sites de mise en relation, permettant la rencontre, centrée sur la poursuite d'un but précis, d'acteurs initialement inconnus l'un pour l'autre. Nous mobiliserons, pour cela, l'exemple du site de rencontre amoureuse *Meetic*, de recherche de colocataire *Appartager* et enfin de vente aux enchères *eBay*.

Nous explorerons enfin, dans le chapitre trois, la situation de travail en centre d'appels téléphoniques.

Notre développement aboutira à une conclusion générale nous permettant de présenter l'ensemble des enseignements que fournit cette pluralité des « lieux » d'enquête. La figure de la « confiance médiatisée » se trouvera enrichie par la variété des situations, des relations et des ingrédients de la confiance explorés au cours de notre analyse.

Quelques éclaircissements sur la notion de confiance

Commençons par essayer de trouver une façon de définir la confiance de la plus simple des manières. Quel que soit l'angle et les auteurs par lesquels elle est abordée, la confiance peut être définie comme « un état d'attentes favorable par rapport aux actions et intentions d'autres personnes »¹. Ces attentes se construisent sur les bases d'une irréductible incertitude que la confiance doit permettre, dans une certaine mesure, de neutraliser² et permettre aux acteurs d'accepter en s'engageant malgré une connaissance imparfaite et le risque que cela représente³. Ainsi, « la confiance ne peut se concevoir que dans un monde où règne l'indéterminé : c'est l'incertitude qui l'appelle. »⁴ Attentes favorables, réduction de l'incertitude et engagement risqué sont donc les trois éléments fondamentaux que nous retiendrons dans un premier temps. Nous allons étudier maintenant quelles sont les conséquences multiples et complexes d'une telle définition, à première vue relativement simple.

Nous n'aborderons pas, dans cette partie, toutes les ressources théoriques à notre disposition pour traiter du phénomène complexe qu'est la confiance, bien au contraire. Il paraît cependant pertinent d'en dresser un premier portrait avant de s'engager dans son étude approfondie. Les références que nous mobiliserons ici seront utiles à la compréhension de traits spécifiques de formes tout aussi spécifiques de confiance que nous décrirons dans notre développement. Ainsi, nous nous limiterons ici à la délimitation d'un cadre d'appréhension général du phénomène qui nous permettra, d'une part, d'entrevoir la façon dont la médiation des échanges questionne la confiance elle-même et, d'autre part, de préciser la pertinence des différents terrains mobilisés pour éclairer cette question. C'est ensuite dans le détail de notre étude qu'apparaîtront progressivement les différentes facettes de ce processus complexe. Comme le note Ogien, soulignant les difficultés liées à la définition d'un tel concept, « cette difficulté à composer une famille bien policée à partir de l'ensemble des usages repérables du terme confiance a été mise en évidence – bien à leur insu d'ailleurs – par tous ceux qui ont cherché à créer des typologies de la confiance (...) Mais on a tôt fait de constater que ces tableaux paraissent voués à s'étendre à l'infini pour accueillir le moindre usage relevé. Ici comme partout, la démarche typologique bute sur un éternel écueil : créer un type à chaque

¹ Möllering, 2001, p.404 (traduction personnelle)

² Karpik, 2006, p.110, Sztompka, 1999, p.20 (ces références ne sont mobilisées qu'à titre indicatifs tant les auteurs ayant placé l'incertitude au cœur de leur définition de la confiance sont nombreux)

³ Giddens, 1994

⁴ Ogien & Quéré, 2006, p.3

fois qu'on note un usage inédit. Les tableaux se surchargent rapidement d'une foule de paramètres, qui se combinent en une multitude de configurations spécifiques, elles-mêmes reconfigurées à chaque adjonction d'un paramètre nouveau »⁵ C'est pourquoi nous avons fait le choix d'aborder la confiance autour de quatre concepts qui lui sont fondamentalement attachés et qui permettent de mettre en lumière les points problématiques de notre interrogation. La recherche d'exhaustivité ici aurait, en effet, été vaine et inutile.

Nous procéderons donc ici en plusieurs étapes simples et progressives. Nous nous attacherons, tout d'abord, à poser de la confiance une définition minimale qui nous permettra de savoir, de façon très générale, quels sont les éléments qui unifient les différentes conceptions théoriques en matière de confiance. Cet exercice sera également pour nous l'occasion de dresser un premier portrait sociologique de la confiance, en dessinant les contours disciplinaires généraux de cette notion, évitant par là même les risques d'une conception purement individuelle et psychologique.

Dans un second temps nous aborderons succinctement les concepts fondamentaux qu'une lecture sociologique de la confiance permet de mettre à jour en nous arrêtant plus spécifiquement sur les concepts qui seront par la suite repris dans nos développements. Ce faisant nous tenterons également de mettre en lumière les éléments problématiques liés plus spécifiquement à notre interrogation en montrant comme les outils qui médiatisent les échanges – et plus largement le concept de médiation – requestionnent certains des fondamentaux théoriques mais aussi pratiques liés à la définition que nous tentons de poser.

Du sens commun à la définition sociologique de la confiance

Avant de débiter toute tentative de définition, nous devons, à l'instar de nombre des auteurs ayant tenté d'accomplir ce difficile – voire impossible – travail, insister sur les difficultés liées aux tentatives d'unification théorique. Hardin résume cet état de fait en écrivant que « l'idée annexe selon laquelle un terme vernaculaire comme confiance possède un « vrai » sens est aussi fausse et trompeuse »⁶. Entre définition de sens commun et conceptualisation théorique, entre morale, disposition personnelle et mécanisme de régulation et de coordination sociale, la confiance semble accepter autant de définition que de situations

⁵ Ogien, 2006, p.219

⁶ Hardin, 2006, p.106

dans laquelle elle peut être impliquée ou de disciplines à même de s'en saisir. Comme le note justement Thuderoz, « le fait qu'il s'agit d'une notion de sens commun, moralement connotée, polysémique, sans définition unifiée (chaque auteur propose la sienne), difficile à manier ou à démêler (elle mélange savamment plusieurs dimensions, sur fond de morale domestique et de disposition individuelle), renvoyant parfois à des institutions, parfois à des personnes, parfois à des objets, et dont les mécanismes internes apparaissent obscurs, n'a guère favorisé son appropriation par les sciences sociales. »⁷ Il n'en reste pas moins vrai qu'elle apparaît, à bien des égards, comme un élément fondamental et nécessaire à la compréhension du monde dans lequel nous vivons aujourd'hui, « structurant (par sa présence ou son absence) nos sociétés modernes »⁸ et, nous le verrons, la place et le rôle des outils de communication – et plus largement de la médiation – dans nos façons de vivre ensemble.

Une confiance sociologique et relationnelle

Parmi les différentes distinctions d'ordre général, nous retiendrons ici deux acceptions particulières de la confiance. Sans vouloir nous engager dans un débat improductif sur le primat de tel ou tel modèle explicatif, il paraît important de préciser tout d'abord, même si cela paraît évident, que la confiance dont il sera ici question sera de nature sociologique. Réalisant le travail d'unification des théorisations sociologiques de ce concept et de leur distinction des théories psychologiques et politiques, Lewis et Weigert insistent sur le fait qu'« étant un attribut collectif, la confiance est applicable aux relations entre les personnes plutôt qu'à leurs états psychologiques pris individuellement »⁹ A l'instar de ces auteurs, c'est la dimension relationnelle de la confiance qu'il nous appartiendra d'étudier. Sociologique et relationnelle, telle peut être la dénomination minimale de la confiance telle que nous la mobiliserons et nous emploierons à la comprendre dans les développements qui suivent. A ce titre, la confiance telle que nous la présentons ici est compatible et en adéquation avec notre façon d'envisager l'acteur et son activité (que nous développerons dans la partie suivante).

Nous nous attarderons également sur une vision pragmatique de la confiance qui, si elle est, nous le verrons, très souvent présente sans être réellement questionnée, demeure un « problème pratique » que les acteurs ont à résoudre quotidiennement pour faire « tenir » les

⁷ Thuderoz, 2003, p.20

⁸ *Ibid*, p.25

⁹ Lewis & Weigert, 1985, p.968 (traduction personnelle)

relations existantes ou celles en train de se mettre en place. Nous rejoignons sur ce point Möllering et nous ne prendrons pas « le concept de confiance comme allant de soi » en ne nous intéressant qu'à « ses conséquences fonctionnelles » mais essaierons d' « expliquer comment l'état d'attentes favorables est produit »¹⁰ concrètement par des acteurs réalisant activement le travail nécessaire à la mise en place et à l'entretien de la relation à l'Autre.

Même si les éléments qui suivent une telle prise de position varient, l'ensemble des auteurs traitant de la confiance s'accordent à dire que la confiance, loin d'être un processus unifié, est, au contraire, un phénomène aux facettes multiples¹¹. Nous retiendrons nous aussi cette idée d' « ingrédients » de la confiance qui seront combinés de façon particulière et spécifique en fonction des différentes situations dans laquelle cette dernière sera impliquée. Cet élément est fondamental, non seulement parce qu'il va nous permettre, dans les pages qui suivent, de mieux cerner cette complexe confiance mais aussi et surtout parce que l'agencement de ces différents ingrédients orientera directement la bonne compréhension de tout ce qui va suivre. Les situations que nous allons évoquer ne pourront être convenablement comprises que si nous acceptons la pluralité des situations et des confiances – ainsi que leurs ingrédients – qui leur correspondent. C'est justement par la distinction de ces confiances et du « dosage » de ses différents éléments que nous serons à même de réellement comprendre ce qui se joue dans l'équipement des relations. La confiance dont nous traitons est une confiance qui se travaille (consciemment ou non) différemment en fonction des situations dans lesquelles elle intervient ou des buts qu'elle doit servir. Cette précision nous permet également de comprendre la variété des registres relationnels que les acteurs vont mobiliser quotidiennement. Sans prendre partie pour l'une ou l'autre de ces figures nous verrons en effet comment le même acteur oscillera naturellement, au gré des situations, entre des régimes d'activité différents. La pluralité des ingrédients et de leurs combinaisons en fonction des différentes situations rejoindra naturellement la pluralité des confiances à analyser et des figures de l'acteur à retenir pour l'analyse.

¹⁰ Möllering, 2001, p.404 (traduction personnelle)

¹¹ Lewis & Weigert, 1985, p.969

1. L'Information, dimension cognitive et rationalité(s) de la confiance

Elément fondamental – si ce n'est central – de la définition de la confiance, il nous faut prendre ici toute la mesure de ce que la notion d'information et la dimension cognitive du phénomène impliquent quant au travail que nous avons à mener.

Puisque nous lui devons les premiers écrits sociologiques fondateurs sur la confiance et l'une des formulations les plus simples et pourtant des plus abouties sur le rôle qu'y jouent les connaissances, reprenons, comme beaucoup avant nous, les propos de Georg Simmel afin d'introduire notre propos. Pour Simmel, « la confiance est aussi un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir sur autrui. »¹² Les chercheurs ayant depuis tenté de conceptualiser cette notion n'ont eu de cesse de reprendre cette idée d'équilibre entre savoir et non-savoir. La confiance se situe donc dans cet « entre-deux », entre connaissance et ignorance, et se nourrit de cet équilibre. Comme le note Simmel, une certaine quantité d'information est nécessaire pour pouvoir effectivement faire confiance et rendre tolérable le risque inhérent à un tel engagement. Pourtant, une connaissance pure et parfaite rend la confiance inutile de fait puisque tout est joué d'avance et que l'incertitude, pourtant fondamentale, a disparue. Ainsi, « celui qui sait tout n'a pas besoin de faire confiance, celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement même pas faire confiance »¹³. La connaissance impliquée dans la confiance est donc obligatoirement incomplète et/ou imparfaite. Quéré note à ce titre que « là où il y a l'information complète, la transparence de la situation du point de vue cognitif, il n'y a pas de place pour la confiance ; celle-ci n'intervient que si il y a un manque d'information ou de connaissance et que si tout n'est pas tenu pour allant de soi »¹⁴. Faire confiance c'est donc admettre que tout ne peut être su et se contenter de cet état de fait en s'engageant malgré tout. S'inspirant des travaux de Simmel, Möllering propose le terme de « suspension » pour désigner ce fait, caractéristique de la confiance, de s'accommoder volontairement d'un déficit d'informations et de faire « comme si certains futurs rationnellement possibles n'allaient pas advenir pour pouvoir agir »¹⁵. Sztompka affirme que « placer la confiance signifie suspendre, ne pas tenir compte, « mettre entre parenthèses » le risque, agir comme si le risque n'existait

¹² Simmel, 1999, p.355-356

¹³ *Ibid*, p.356

¹⁴ Quéré, 2001, p.134

¹⁵ Möllering, 2001, p.410 (traduction personnelle)

pas »¹⁶. Pour Simmel, ce « saut » malgré l'incertitude relève de la « foi » de l'Homme en l'Homme. Chez Luhmann, la confiance est un moyen de réduire la complexité du monde, elle repose, dit-il sur l'illusion que les informations limitées dont on dispose sont suffisantes. « A vrai dire, la quantité d'information dont on dispose est inférieure à celle dont on aurait besoin pour agir avec un succès garanti. Celui qui agit se détourne volontairement de l'information manquante. »¹⁷

Seligman propose quant à lui une distinction mettant l'accent sur la question du choix. Il considère en effet deux formes de confiance, la « confiance assurée » (confidence), qui « repose sur la connaissance ou la prédiction des actions d'autrui » et la « confiance décidée » (trust) qui, elle, « est nécessaire pour maintenir l'interaction en l'absence d'une telle connaissance. »¹⁸ Nous postulerons ici que, au cours de leurs relations, les individus alterneront l'une et l'autre de ces formes de confiance. A mesure que la confiance se routinise, se fonde sur l'habitude et des connaissances stables sur l'Autre, la confiance tend à évoluer, passant progressivement du statut de confiance décidée à celui de confiance assurée, la relation pouvant éventuellement connaître des moments « charnières » où la confiance assurée est testée et où on pourrait dire, pour reprendre le vocabulaire de Seligman, que l'acteur *décide* alors de continuer à accorder à l'Autre une confiance *assurée*. A ce titre nous optons, à l'instar de Thuderoz¹⁹, pour une vision dynamique de la confiance qui trouvera sa plus forte expression dans l'étude des mises en relation et des « parcours de confiance » que nous développerons dans le chapitre II.

Continuons à progresser en conservant cette vision dynamique de la confiance. Nous voyons bien ici qu'une quantité minimale d'information est nécessaire pour que la confiance puisse être envisagée. La nature de ces informations nous permet d'effectuer une seconde distinction entre différentes formes de confiances qui se combinent et/ou se succèdent elles aussi. Les informations sur l'Autre qui permettent à la confiance de se mettre en place peuvent en effet relever, d'une part, de connaissances générales sur un type d'individus, une catégorie identifiée au moyen de caractéristiques qui lui sont propres. Cette confiance

¹⁶ Sztompka, 1999, p.31 (traduction personnelle)

¹⁷ Luhmann, 2006, p.35

¹⁸ Seligman, 1998, p.391 (traduction personnelle)

¹⁹ Thuderoz, 2003

catégorielle « consiste à accorder sa confiance à quelqu'un sur la base de son appartenance à un groupe, à un collectif ou une catégorie, étant entendu que la fiabilité et la loyauté figurent dans les propriétés attribuées à ce groupe, ce collectif ou cette catégorie »²⁰. Ces informations peuvent, d'autre part, relever de connaissances spécifiquement acquises sur un individu, fruit de l'expérience et des interactions répétées. La confiance est alors plus personnelle et moins générale. « Il existe, en fait, des cercles concentriques, graduels et étendus de confiance (...) des plus concrètes relations interpersonnelles aux plus abstraites orientations à l'encontre d'objets sociaux »²¹ Ceci n'est pas sans nous rappeler le travail de Schütz sur les typifications et leur personnalisation progressive par l'expérience, les types généraux et anonymes se personnalisant à mesure qu'augmente l'expérience²² et que se met en place une « *we-relation* ». La confiance, nous le verrons, peut connaître des progressions similaires. Nous aurons, dans nos développements, l'occasion de rencontrer ces deux formes de confiance et nous constaterons également qu'elles se combinent ou se succèdent fréquemment au sein d'une même relation, l'expérience et la connaissance progressivement acquise permettant de « personnaliser » une confiance initialement générale et accordée du fait de la reconnaissance de tel ou tel élément typique des individus ou de leur activité.

Si les informations et la dimension cognitive de la confiance occuperont une place très importante dans la réflexion menée ici sur la confiance, d'autres dimensions telles les normes (cf.2) ou les sentiments doivent immanquablement entrer en ligne de compte dans l'entreprise difficile de définition que nous mettons en place. Si l'aspect normatif sera amplement étudié dans une partie spécifique de notre développement, il paraît pertinent, comme le propose Nooteboom, de lier ici les émotions à la rationalité et à la connaissance. Nous pensons effectivement, à l'instar de cet auteur, que raison et sentiments sont indissociables et codépendants. « Les perceptions peuvent susciter des émotions, qui à leur tour donnent naissance à des sentiments, qui peuvent engendrer des pensées qui peuvent, en retour, reconfigurer des émotions. »²³ Nous verrons comment cette posture, si elle présente un indéniable intérêt méthodologique dans la mesure où elle fournit une base d'objectivation de processus souvent difficiles à visibiliser, est également en adéquation avec notre façon de concevoir les acteurs, leurs actions et la formation de leurs jugements et émotions. Cette

²⁰ Quéré, 2001, p.134

²¹ Sztompka, 1999, p.42 (traduction personnelle)

²² Schütz, 1998

²³ Nooteboom, 2006, p.65

perspective n'entend pas, selon nous, réduire l'émotion à la connaissance et au traitement de l'information mais réhabilite plutôt les prises concrètes que les acteurs mobilisent effectivement en situation pour se faire une impression sur les choses et les personnes ; impressions qui (re)configureront inmanquablement les sentiments et émotions à leur rencontre.

La notion d'information renvoie, pour finir, directement à celle de rationalité. Aborder la rationalité pour tenter de définir la confiance n'est pas chose aisée. En effet, la confiance se définit généralement en opposition à cette dernière. C'est bien en effet, « parce qu'on est dans l'impossibilité de choisir rationnellement que l'on doit se résoudre à faire confiance ». La notion de « foi »²⁴ que propose Simmel pour expliquer ce saut de la confiance semble interdire d'accorder à la rationalité une place dans la réflexion sur la confiance. De la même façon, Lorenz critique le « tout rationnel » de l'économie classique qui fait de la confiance un simple calcul rationnel du risque et une évaluation *a priori* des probabilités de succès. Karpik critique lui aussi le désintérêt de l'économie néoclassique pour la nature de la confiance elle-même du fait de l'intérêt trop grand que celle-ci accorde à la rationalité de l'acteur²⁵. Nous nous rangeons à ces avis. Pourtant, il semble qu'il y ait une place pour le calcul, que les acteurs s'appuient effectivement sur des informations, sur des jugements qui leur permettent de maintenir le risque dans des limites acceptables. Il convient donc, sans lui donner une importance qu'il n'a pas, de laisser au calcul la place qu'il occupe effectivement et concrètement dans les relations qui nous intéressent. Nous éviterons alors ainsi de « placer dos à dos un *homo economicus* calculateur d'un côté, et un *homo sociologicus* jouant le pari de la confiance de l'autre. »²⁶ Le problème sera certainement alors de ne pas considérer les « bonnes raisons » que reconstituent les acteurs *a posteriori* dans leurs récits comme le reflet exact des motifs les ayant poussé à agir en situation, tout en s'efforçant d'identifier les modalités effectives de la mise en place ou du maintien pratique de la confiance.

Dans cette tentative de donner à la rationalité la place qui est la sienne, il semble que le concept de rationalité limitée puisse s'avérer fort utile. Empruntant cette notion à Simon, elle permet à Lorenz de faire de la confiance le résultat de « jugements que les hommes forgent à partir de leurs interactions passées avec les autres. »²⁷ Jugement qui reste cependant

²⁴ Simmel, 1999

²⁵ Karpik, 2006

²⁶ Trompette, 2003, p.105

²⁷ Lorenz, 1996, p.492

sujet aux modifications liées aux connaissances nouvellement acquises au cours de l'expérience. La confiance apparaît alors, une nouvelle foi, comme le fruit d'un calcul limité fondé sur des connaissances partielles acquises sur l'Autre, dont on sait se satisfaire pour mettre en place avec lui une relation dont on sait et dont on accepte qu'elle implique un certain nombre d'incertitudes indépassables. « Ainsi la confiance joue-t-elle un rôle dans des situations où le calcul économique ne peut pas se déployer (incertitude keynésienne), bien qu'il soit souhaitable et coûteux (vulnérabilité). »²⁸ Möllering emprunte à Good l'idée intéressante consistant à mettre en avant le fait que s'abandonner à l'irrationalité de la confiance procède parfois d'un choix rationnel²⁹. Souvent guidé par la volonté d'économiser le temps de la réflexion et de la prise de décision quant à ses engagements, l'acteur privilégie effectivement fréquemment le recours à la confiance. Ceci semble d'autant plus vrai que celle-ci se présente à l'acteur comme une confiance routinière et ancrée dans les habitudes organisant son rapport au monde et aux autres, figure de la confiance que nous aurons l'occasion de rencontrer à de multiples reprises. Le choix est alors progressivement amené à disparaître, rendu inutile par la force et l'« efficacité » de l'habitude. Il semble, en effet, dans bien des cas, inutile et inopérant de penser « que le risque et les fondements de la confiance sont soupesés rationnellement avant d'agir. On peut faire confiance sans réfléchir, de manière insouciant et routinière et, lorsque les attentes sont pratiquement certaines, la confiance ne requiert aucun exercice de conscience particulier. »³⁰ Pour Lewis et Weigert enfin, « en collectant et en traitant des informations concernant les relations causales connues, nous pouvons prédire que certains futurs sont fortement probables et d'autres trop éloignés pour nécessiter de sérieuses considérations dans les prévisions présentes »³¹. Cependant, les prévisions rationnelles ne suffisent pas, c'est pourquoi la confiance est, pour ces auteurs, un mélange de raisonnement (« thinking ») et d'émotions qui repose, à la fois, sur des bases cognitives et émotionnelles.

Il convient maintenant de nous poser la question de l'impact que peuvent avoir les outils et la médiation des échanges quant à la dimension cognitive de la confiance.

²⁸ Gomez, Korine & Masclef, 2003, p. 206

²⁹ Möllering, 2001, p. 413

³⁰ Luhmann, 2006, p.26

³¹ Lewis & Weigert, 1985, p.969 (traduction personnelle)

Nous poserons ici comme principe de base orientant notre réflexion que la médiation génère de l'information³². En effet, les outils, outre le fait qu'ils véhiculent les messages des correspondants, fournissent aux utilisateurs qui les manipulent des informations qui dépassent très largement les contenus premiers des messages. De fait, « les lieux, les humains et les choses à travers lesquels il faut passer ne sont pas des canaux transparents, qui nous permettent de voir à travers eux une réalité indépendante de leur prestation. Tels des prestidigitateurs, ils produisent ce qu'ils montrent et ils montrent ce qu'ils produisent »³³ Afin d'illustrer notre propos, nous proposons ici deux schémas extrêmement simplifiés de communication, médiatisée ou non. Ces schémas, il est vrai, excluent nombre de réflexions sur le transfert d'information dans les situations de communication en face à face. Si nous mobilisons par ailleurs très fréquemment ces apports incontournables à la théorie de la communication, ces représentations ont uniquement pour but d'éclairer le point spécifique que nous souhaitons ici aborder.

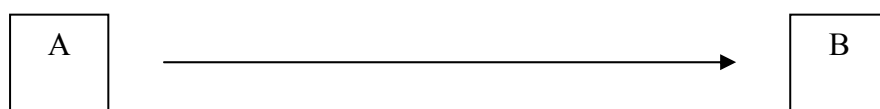


Figure 1

Dans la figure 1, A transmet un message à B. Comme expliqué plus haut, les éventuels éléments de communication extra-verbaux sont, tout comme la réponse éventuelle de B, négligés pour le moment.

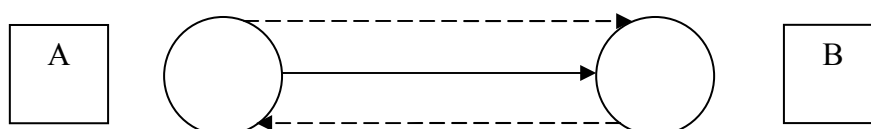


Figure 2

La figure 2 représente quant à elle, l'échange entre A et B désormais médiatisé par des outils, représentés par les sphères à leur côté. Le message est toujours transmis mais il est, nous le voyons, accompagné d'informations nouvelles. Citons, pour illustrer notre propos, l'heure d'émission d'un courrier électronique ou d'un SMS, la date de mise à jour d'une

³² Green & Smith, 2004

³³ Hennion, 2000, p.12

annonce en ligne... En retour, la réception du message génère également des informations. Nous pensons, par exemple aux accusés de réception disponibles sur les logiciels de courrier électronique, sur les téléphones mobiles ou encore sur les sites de rencontre.

La médiation des échanges génère donc la visibilisation de nombre d'informations qui resteraient, sans cela, invisibles et absentes des échanges. Nous reviendrons plus tard sur les modalités précises de la construction du sens mais nous pouvons d'ores et déjà noter que ces informations peuvent être mobilisées par les acteurs pour définir les situations dans lesquels ils sont impliqués tout autant que leurs correspondants. Ainsi, ces informations sont de natures fort différentes. Connaissances minimales à détenir concernant une personne avec laquelle l'acteur dialogue sur un site de rencontre avant d'envisager une rencontre, situation physique ou sociale dans laquelle se trouve la personne à laquelle on parle via un téléphone mobile, connaissances générales sur l'Autre permettant d'adapter ses propres pratiques. Les exemples pourraient se multiplier mais on voit bien, déjà, la variété des formes et des enjeux que l'Information peut revêtir dans ces situations d'interaction.

De plus, les outils qui médiatisent les échanges modifient également la façon dont l'Autre est perçu et la façon dont l'acteur se forge une image de lui. Comme le note très justement Simmel, « on construit une unité de la personne à partir des fragments qui seuls nous permettent d'avoir accès à l'autre : cette unité dépend donc de la partie de lui que notre point de vue nous permet d'apercevoir. »³⁴ Or, les TIC, par l'angle qu'elles proposent, modifient justement ce point de vue et donc, potentiellement, la façon dont on « connaît » et dont on appréhende l'Autre. Cette construction de l'identité de soi et de l'Autre sera à nouveau abordée dans la partie traitant du jugement et de la qualification et sera très fréquemment discutée dans les développements qui suivent.

Examinant ces notions d'informations et de calcul, nous avons vu que la confiance tend à se mettre en place dans des situations où le calcul est impossible ou trop coûteux (alors même qu'il pourrait être souhaitable). Cet équilibre entre calcul et abandon est remis en cause par des outils qui font largement diminuer le coup de la recherche d'information. S'informer, savoir, calculer, ne coûte (presque) plus rien. Entouré par un nombre sans cesse grandissant de médiateurs, doté de plus en plus de moyens de s'informer sur l'Autre, souvent malgré lui ou à son insu, s'abandonner au choix risqué de la confiance ne deviendrait-il pas progressivement

³⁴ Simmel, 1999, p.348

un choix délibéré quand les moyens de faire l'économie de la confiance et du risque qu'elle implique sont toujours plus nombreux ? En effet, la « tolérance envers l'incertitude », présentée comme une des propriétés de la confiance, ne diminue-t-elle pas quand les outils permettent qu'elle disparaisse toujours davantage ? Giddens suppose ainsi que, dans les sociétés modernes, le saut de confiance sera toujours plus délibéré justement parce qu'il y a visibilisation grandissante d'informations en nombre toujours plus important.

L'information en quantité trop importante fait disparaître l'incertitude pourtant indispensable pour que la confiance à proprement parlé puisse persister. « Voulant être absolument certain de l'autre avant de s'engager dans une relation avec lui, il n'a plus, à vrai dire, besoin de lui faire confiance. Comme on l'a dit, celle-ci n'est en effet requise que là où il reste une part d'ignorance et d'incertitude. »³⁵ Cette confiance comme résidu est ici particulièrement pertinente et mérite que nous nous intéressions. Dans de telles situations, « la confiance est prédite, non sur des preuves mais sur le manque de preuves contraires »³⁶. A défaut de pouvoir légitimement se méfier, l'acteur n'aura alors, provisoirement, d'autre choix que de faire confiance.

Le moment semble être venu de poser ici l'un des problèmes récurrent tout au long de notre travail – et qui conditionne, comme nous le verrons, très largement le choix des terrains mobilisés. En effet, si la médiation génère des informations que les utilisateurs peuvent mobiliser dans l'exercice du jugement, une telle utilisation n'est pas légitime dans toutes les situations et varie fortement en fonction des différentes modalités relationnelles. Si s'informer sur un inconnu peut paraître légitime pour les deux partenaires, il semble qu'une telle attitude soit, par exemple, plus difficilement acceptable si elle provient d'un ami de longue date. Ainsi, la médiation génère une *tension*, dans les usages que nous nous apprêtons à étudier, entre la possibilité de s'informer et la légitimité d'une telle démarche. Cette tension sera visible et « palpable » tout au long de notre développement, elle reliera nos différents champs d'investigation tout comme elle permettra de les distinguer. L'introduction nous a permis de saisir, au moyen d'exemples extérieurs à notre investigation, la façon dont le contexte relationnel ainsi que les cadres d'interaction jouent un rôle essentiel dans la légitimité de telle ou telle attitude concernant la recherche d'information. Le rôle des protagonistes et le cadre de leur interaction conditionne en effet directement les attitudes et leur légitimité, en matière

³⁵ Quéré, 2001, p.141

³⁶ Gambetta, 1988, p. 234 (traduction personnelle)

de recherche d'information et de vérification notamment. Cet élément orientera directement le choix des terrains d'investigation et la façon dont il convient de penser les rapports entre les notions d'information, de rôle et de légitimité.

Lorsqu'il traite du « secret », Simmel problématise de façon fort enrichissante cette question des informations que l'on doit détenir sur l'Autre et la légitimité de leur recueil. Nous trouvons dans ses écrits une conception très utile à notre réflexion sur ce point. Traitant des échanges épistolaires, ce dernier explique que ce qui garantit le secret dans le cadre de la communication écrite sont justement les éléments qui l'exposent à la publicisation et à la divulgation³⁷. C'est justement parce qu'il est facile de les divulguer que le poids moral lié à une telle opération est grand, ce qui les prémunie, en retour, contre la rupture du secret. L'abandon ostensible de la volonté de s'informer peut, dans un tel contexte de possibilité accrue de le faire, devenir le signe premier d'une confiance à laquelle de moins en moins d'éléments contextuels obligent. Si nous allons revenir, dans les pages qui suivent, sur nombre des notions qu'elle aborde, citons ici Trompette et la façon dont elle problématise ce renoncement producteur de confiance. En effet, dit-elle, « la manifestation du renoncement à l'opportunisme, du don sans attente de contrepartie immédiate, de l'engagement de confiance sans omniprésence du contrôle, etc. est essentiel pour instituer un cycle de réciprocité entre les parties. »³⁸ Laisser à l'Autre la possibilité de dissimuler, alors même que l'on dispose des moyens concrets et techniques de le lui interdire, constituerait alors la première pierre de la confiance éclairée.

La médiation pose, enfin, un problème supplémentaire en matière d'information et de son poids sur un tel jugement. La médiation des échanges offre, en effet, nous le verrons, de multiples occasions pour les acteurs de travailler leur image ainsi que les impressions qu'ils produisent et tentent de produire. La médiation reconfigure de manière importante le travail de présentation de soi, tant les cadres des interactions à distance diffèrent de ceux du face à face. Cet élément est problématique, en de nombreux points, pour des acteurs qui, conscients de ces possibilités particulières, sont aussi au fait des possibilités de tromperie qu'elles impliquent. Élément d'autant plus prégnant que les contacts impliquent des personnes inconnues l'une pour l'autre (cf. Chapitre II) la maîtrise des impressions est largement

³⁷ Simmel, 1999, p. 385

³⁸ Trompette, 2003, p.105

problématique et problématisé par les acteurs dans leurs usages. Médiatisée, la confiance peut sembler, a priori, plus facile à mettre en place ou à obtenir stratégiquement, les acteurs le savent et en tiennent largement compte dans la mise en place des stratégies visant à contourner cet état de fait.

Il convient donc de mettre en avant, pour finir, le caractère éminemment négocié de l'utilisation qui peut être faite de tel ou tel type d'information. Utilisation qui doit être remplacée, d'une part, dans le cadre de jugements et de qualifications, individuels ou collectifs, spécifiques et qui, d'autre part, relève d'un appareil normatif qui pose notamment les bases de la légitimité de telle ou telle attitude.

2. L'Engagement

Si la notion d'engagement peut, il est vrai, recouvrir « un large panel de significations »³⁹, elle est, elle aussi, une dimension centrale de la confiance et elle conduit à effectuer un certain nombre de précisions importantes. L'engagement, et tout ce qu'il implique en matière de mise en place des relations et des rapports de confiance, sera un élément omniprésent et particulièrement structurant de notre analyse.

Après avoir étudié la dimension cognitive de la confiance, l'engagement nous permet, tout d'abord, d'insister sur sa dimension relationnelle et active. Comme le précise Quéré, « le geste de confiance repose sur des opérations cognitives ou se fonde sur attitudes épistémiques et sur des connaissances, cela ne fait pas l'ombre d'un doute. Mais il n'est pas lui-même de nature cognitive ; il est plutôt de l'ordre du choix d'un type de relation, de la modulation de l'engagement ou de l'implication »⁴⁰ C'est une confiance sociologique, tournée vers l'Autre et la relation à lui, que nous allons développer et étudier ici. Plus qu'une attitude personnelle ou une disposition psychologique – que nous ne nions pas, bien au contraire, et que nous serons même amenés à évoquer – le « saut » de l'engagement dont nous parlons est un saut vers l'Autre, un saut interactionnel et relationnel.

Puisque « l'engagement s'inscrit dans une certaine période temporelle »⁴¹, cette notion nous permet également d'introduire la temporalité spécifique de la confiance. En effet, la

³⁹ Becker, 2006, p1

⁴⁰ Quéré, 2001, p.135-136

⁴¹ Becker, 2006, p2

confiance peut mettre du temps à se mettre en place, elle nécessite également un entretien et un renouvellement constant. Elle se construit sur l'expérience, la constitue et s'en nourrit. Elle est une articulation permanente entre passé, présent et avenir du rapport à autrui. Elle s'appuie sur des expériences passées qui permettent d'en constituer le socle présent ; elle est aussi un « pari sur l'avenir », un engagement incertain vers un futur qui doit avoir une certaine importance pour que la confiance puisse avoir une signification pragmatique⁴². La notion d'engagement nous permet donc d'aborder le caractère évolutif, progressif mais aussi fragile de la confiance. Il faut que l'Autre, le visage qu'il présente et le rôle qu'il joue en situation, soient, à quelques changements tolérés près, conforme à ceux qu'ils ont été jusqu'ici. Effectuant pour cela le détour par l'étude des interactions en face à face proposées par Goffman, Becker lie directement la notion d'engagement à celle de confiance. Il écrit très justement que « ayant prétendu une fois être un certain type de personne, [les acteurs] trouvent nécessaire d'agir, autant que possible, de manière appropriée. Si quelqu'un prétend implicitement, en se présentant à d'autres, être digne de confiance, il ne peut se permettre d'être pris en flagrant délit de mensonge et s'est donc engagé à dire la vérité. »⁴³ En effet, à mesure que la confiance se met en place et se stabilise, « [elle] se transforme graduellement en attentes de continuité qui, sans faire l'objet d'une réflexion, sont placées au fondement de la vie quotidienne comme autant de lignes directrices bien établies. »⁴⁴

La confiance comprend effectivement la notion de régularité qui sous-tend, quant à elle, la notion de fragilité et de révocabilité. La confiance n'est, en effet, jamais acquise à tout jamais mais reste, au contraire, révocable à tout moment. Si la confiance peut se stabiliser et faire ainsi disparaître les importants questionnements initiaux concernant une personne inconnue, il n'est pas de relation complètement stable, immuable et figée qui, une fois qu'elle a su trouver son mode de fonctionnement, perdure sans évoluer. Je postulerais ici qu'il en est de même pour les relations de confiance. « La confiance est plus faible dans les premières

⁴² Sur la question de l'importance du poids de l'avenir sur les rapports de coopération, voir Axelrod, 1992. Il faut, comme l'a montré cet auteur, qu'il y ait, au présent, l'ombre d'un probable futur et que ce futur ait un minimum de poids et d'importance pour que la confiance soit opérante. Dans un univers où les individus n'auraient que des contacts uniques, la confiance n'aurait aucune raison d'être. Le futur pèse en effet fortement de son poids sur la situation présente et les décisions qui y sont prises. Voir également Hardin, 2002, sur l'importance de la continuité de la relation.

⁴³ Becker, 2006, p.6

⁴⁴ Luhmann, 2006, p.26

interactions, devenant de plus en plus forte à mesure du temps et des interactions répétées »⁴⁵ et elle est « plus facile à maintenir qu'à mettre en place » mais, elle « n'est jamais difficile à briser »⁴⁶. Ainsi, l'engagement est-il un « engagement problématique, toujours en tension, entre des acteurs évaluant périodiquement leurs comportements, enracinés dans un environnement symbolique composite. »⁴⁷ Nous aurons, à de nombreuses occasions, à observer le caractère évolutif, progressif et constamment renouvelé de l'engagement au sein d'une confiance dont la forme évolue sans cesse au gré de l'histoire des relations dans lesquelles elle apparaît.

La notion d'engagement nous mène également à évoquer les moments spécifiques de questionnement, les seuils et les épreuves, les remises en cause parfois, qui jalonnent inmanquablement les relations. Ces dernières évoluent et elles le font fréquemment sur les bases de « moments charnières » qui fixent, stabilisent ou permettent à la relation d'« avancer » tout comme ils conduisent fréquemment à de profonds bouleversements et à la rupture du fil tenu que les partenaires avaient réussi à tisser jusque là. La confiance n'échappe pas à cet état de fait et les engagements des partenaires sont fréquemment testés et mis à l'épreuve (consciemment ou non). Ceci nous amène à traiter de la défection, et de la façon dont les engagements peuvent ne pas être tenus⁴⁸. Parmi les éléments facteurs de stabilité et condition du maintien des engagements, nous pouvons d'ores et déjà mentionner le caractère fondamental de leur réciprocité. L'engagement à sens unique semble impossible dans la plupart des situations et sa réciprocité semble, au contraire, être un élément fondamental de la mise en place et du maintien du rapport de confiance.

Autre élément important, le niveau d'engagement varie en fonction des différents types de relations. Ainsi, la variation de l'engagement ou de sa visibilité dans les rapports de confiance nous permettra de distinguer différentes modalités relationnelles d'une part, différents types de confiance d'autre part. L'évolution des relations permet généralement d'assister à une évolution conjointe de l'engagement et de la confiance ainsi que de ses manifestations extérieures.

⁴⁵ Boyd, 2002 (traduction personnelle)

⁴⁶ Baier, 1986, p.242 (traduction personnelle) ; voir également Sztompka, 1999, p.77

⁴⁷ Thuderoz, 2003, p.29

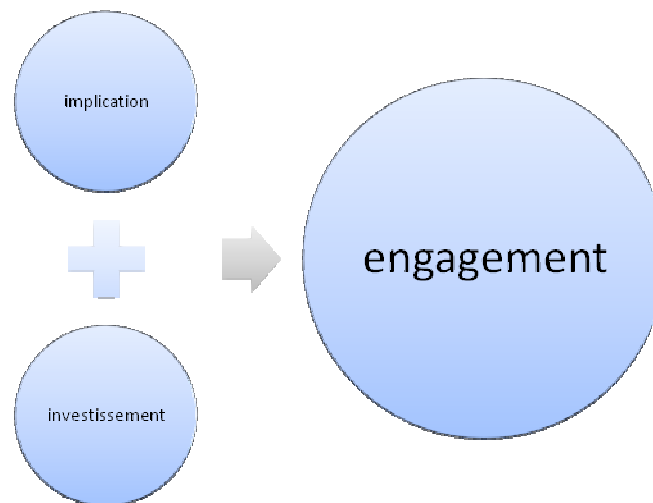
⁴⁸ Quéré, 2006

S'agissant des manifestations extérieures, introduisons maintenant une distinction entre les notions d'engagement, d'investissement et d'implication. En effet, « l'idée d'engagement comporte d'abord une connotation d'implication et d'investissement »⁴⁹ Commençons par noter que ces termes sont fréquemment utilisés comme des synonymes, y compris par les sciences sociales. Ainsi, Becker (et ses traducteurs encore davantage), quand il rédige son article « sur la notion d'engagement » mobilise ces trois concepts sans distinction particulière⁵⁰. Nous proposerons ici de séparer ces termes. Cette prise de position s'avérera fort utile, par la suite, pour convenablement comprendre la problématique de l'engagement dans l'entretien du lien et plus particulièrement dans le cadre des relations médiatisées – au moins en partie – qui nous intéressent. A la question qu'il se pose « Quel type d'explication de la cohérence du comportement humain est sous-jacent au concept d'engagement? », Becker répond que « la personne est susceptible de s'être comportée d'une telle manière (« s'être engagée ») ou d'être dans un tel état (« être engagée ») qu'elle va dorénavant suivre une trajectoire cohérente. » Il reprend ainsi la notion de continuité que nous évoquions plus haut. Il note cependant également que « dans l'usage courant du terme, la nature de cet acte ou le degré d'engagement n'est pas spécifié ; l'un comme l'autre étant considérées comme allant de soi ou compréhensibles intuitivement. »⁵¹ Notre division entend esquisser une solution à ce problème. L'engagement, tel que nous l'aborderons, sera en effet la résultante de l'implication, qui comprend les dimensions affectives et émotionnelles de celui-ci et de l'investissement, correspondant à ses manifestations concrètes, tangibles et visibles. Cette distinction sera pertinente dans la mesure où les propos des acteurs font largement état d'une co-dépendance et d'un aller-retour permanent entre ces deux composantes de l'engagement. L'implication affective, subjective, appelle l'investissement concret, objectif et visible qui atteste en retour de l'implication dans la relation. L'attachement et ses manifestations concrètes se répondent et ne peuvent se passer l'un de l'autre.

⁴⁹ Quéré, 2006, p.126

⁵⁰ Becker, 2006, p. 2 et 5 notamment

⁵¹ Becker, 2006, p.4



Notre conception se distingue de celle de Goffman – reprise par Quéré lorsqu’il traite de confiance et d’engagement – dans le sens où elle intègre une dimension temporelle plus large qui, si elle ne néglige pas la situation et son « ici et maintenant », complète l’analyse des interactions par celle des relations, qui présuppose des contacts – potentiellement – répétés. Ce parti pris rejoint les positions qui sont les nôtres en matière de choix de théories de l’action adaptées à l’étude de tels processus (développées dans la partie suivante). En ce sens, nous reconnaissons la pertinence de son propos quand Louis Quéré écrit que « c’est cette dimension d’implication que Goffman explore, autour de l’idée que l’organisation de l’expérience requiert, entre autres, une détermination de l’engagement, c’est à dire, un choix du degré d’investissement dans la situation : « Evoluer dans un cours d’action cadrée, c’est veiller au degré d’engagement spontané et immédiat qu’on lui accorde : on peut s’y ennuyer – parce qu’on est préoccupé par autre chose, et sur la défensive – ou, au contraire, être complètement absorbé. » »⁵² Nous tâcherons cependant de compléter cette vision très située de l’engagement par un intérêt tout aussi important aux modalités d’engagement, d’implication et d’investissement qui reposent sur des temporalités plus larges, dépassent le « cours d’action cadrée » pour se situer à un niveau interactionnel *et* relationnel.

Nous voyons, dès lors, combien la notion d’engagement devient pertinente, tant théoriquement que pratiquement, dans ce qu’elle constitue l’objet permettant de nommer le poids de cette temporalité fondamentale des relations tout en demeurant, pour les acteurs, un élément intrinsèquement lié au sentiment de confiance dans la façon dont ils l’éprouvent, tant affectivement que « matériellement ».

⁵² Quéré, 2006, p.126

Partant de là, on peut distinguer différents niveaux de confiance, se distinguant au niveau des engagements qu'elles appellent ou mettent en œuvre et des relations dans le cadre desquelles elles voient le jour. De la confiance routinière, qui s'appuie sur des connaissances établies sur la répétition et la durée longue d'une relation à la confiance ponctuelle et spécifiquement orientée, se dessine un continuum de modalités relationnelles différentes. S'agissant des informations mobilisées, des formes d'engagement ou des critères de jugements, ces formes se combinent et s'articulent, parfois au sein de même relations.

Les contextes relationnels nous amènent également à distinguer deux nouvelles formes de confiance, une confiance limitée et située s'opposant à une confiance plus large et générale. A cette distinction, que nous serons amenés à aborder à plusieurs reprises dans notre analyse, Quéré répond en distinguant l'engagement, « lié à une occasion particulière », de la disposition, « orientation générale, dirigée vers le futur ». Nooteboom écrit quant à lui qu'« admettre que la confiance dépend des circonstances revient à reconnaître qu'elle est toujours limitée : on fait confiance à un individu sous certains aspects (sa compétence ou ses intentions) et sous certaines conditions, mais pas sous d'autres, qui débordent le domaine de compétence concédé ou semblent miner la capacité de résister aux tentations de l'opportunisme. »⁵³ Nous opposerons à cette vision le fait que les différents contextes et définition relationnels déterminent les éléments de la personne et de son activité à prendre en compte. De ce fait, certains contextes relationnels spécifiques appelleront l'emploi de terme tels que « confiance générale » alors même que l'acteur qui en est l'objet pourrait ne pas être fiable dans telle ou telle situation, pour la bonne et simple raison que ces situations ne sont pas pertinentes dans le contexte relationnels qui lie les acteurs et organise leurs relations.

Les outils de la communication médiatisée posent, en matière d'engagement également, de nombreuses questions. Pour commencer, ces derniers sont de plus en plus nombreux et se propagent dans l'ensemble des sphères du social. Dès lors, les engagements sont toujours plus nombreux, voire concurrents ; concurrence entre sociabilités « physiques » ou « concrètes », non médiatisées et sociabilités médiatisées mais concurrence également entre les différentes formes de sociabilités électroniques. Les outils tendent à accroître la disponibilité ; les attentes relationnelles se développent alors également, obligeant des acteurs,

⁵³ Nooteboom, 2006, p. 65

incapables de s'engager autant que l'on souhaiterait qu'ils le fassent, à effectuer des arbitrages, à prioriser certaines relations et certains échanges aux dépens d'autre, pour tenter, tant bien que mal de concilier disponibilité technique et disponibilité sociale⁵⁴. Dans la mesure où, comme nous venons de le voir, l'investissement traduit souvent l'implication dans la relation et l'attachement des acteurs, ces arbitrages sont souvent problématiques, discutés et justifiés. La disponibilité dont on sait faire preuve, les marques multiples que peut revêtir l'investissement sont autant d'éléments censés fournir la preuve de l'engagement relationnel et donc de la confiance que l'Autre est à même de recevoir.

Pourtant, ces signes visibles de l'engagement sont, à mesure que les outils se multiplient et se démocratisent, de moins en moins couteux. Cette notion de cout, directement liée à celle d'investissement, nous pousse alors à nous demander quelles sont les nouvelles formes que peut prendre l'investissement quand les acteurs peuvent échanger « à moindre frais » et quelles sont, en retour, les éléments sur lesquels s'appuient les jugements quant à l'engagement relationnel des partenaires.

Les engagements sont, avec l'avènement des technologies de la communication à distance, de plus en plus « testables ». L'Autre reste « à portée » même lorsqu'il est loin. L'engagement, loin de n'être vérifiable qu'en face à face tend à devenir, au contraire, un problème de chaque instant. Les dispositifs permettent, en effet, de spécifier sans cesse le niveau d'engagement – à court terme, dans l'interaction en cours, autant qu'à long terme, dans la relation en règle générale – des partenaires, elles ne rendent ce dernier que plus problématique concernant les délicats ajustements qu'appelle la naissance ou l'entretien du lien. Ici aussi, la question de la légitimité est une question importante. Les technologies fournissent aujourd'hui un nombre grandissants de prises aux fortes attentes relationnelles dans la mesure où les « manifestations extérieures » sont toujours plus nombreuses, permettant certes de montrer ou d'attester son engagement mais aussi pour l'autre de le vérifier et de le tester. Pourtant, nous le verrons, tout comme la recherche d'informations et leur utilisation n'est pas toujours légitime, le test des engagements sera lui aussi problématique.

⁵⁴ Jaureguiberry, 2002, 2003 ; Licoppe, 2002, 2003

L'émergence de nouvelles formes de sociabilités « connectées »⁵⁵ tend à questionner fortement les notions d'engagement et de distance dans le rapport nouveau que ces deux notions entretiennent. De plus, des relations nouvelles voient le jour entre des inconnus mis en relation sur des réseaux toujours plus vastes et ouverts. Enfin, les situations de travail s'équipent, laissant à la technique une place toujours plus importante à jouer dans les arbitrages qui s'opèrent quotidiennement entre salariés et direction. Si ces exemples correspondent aux différents terrains que nous avons abordés, ils posent également, ensemble, la question du rapport et de l'équilibre entre la part d'engagement qui reste librement consenti et celui qui tend à être revendiquer ou imposer par un Autre toujours plus présent et puissant, du fait notamment des outils dont il dispose. Puisque s'engager ou être engagé dans une relation de confiance constitue immanquablement une première forme d'obligation, la notion d'engagement appelle à s'interroger sur les questions de contrôle et de surveillance que nous allons aborder maintenant.

3. Le contrôle et la surveillance

D'aucuns pensent que là où il y a contrôle, il ne peut y avoir de place pour la confiance. Le contrôle supprime l'incertitude dans la mesure où l'action de celui qui le subit devient prévisible. Le contrôle semble donc supprimer le besoin de faire confiance, l'incertitude fondamentale ayant disparue. Ainsi, « quand nous contrôlons complètement un phénomène, la confiance n'est, de toute évidence, plus pertinente »⁵⁶ Pourquoi, effectivement, faire confiance à celui que l'on contrôle ou que l'on est en mesure de contrôler ?

La notion d'engagement que nous venons d'aborder nous a permis de montrer l'importance de la continuité de l'identité et des rôles. Se faisant nous commençons à percevoir une première dimension contraignante de la confiance. Celui qui s'en est montré digne ne peut effectivement pas rompre aisément avec l'image qu'il s'est forgé auprès de ses partenaires. S'il précise, s'inspirant pour ce faire de Simmel, qu'« on ne peut pas obliger quelqu'un à accorder sa confiance, ni revendiquer un droit à la confiance corrélatif d'un devoir de confiance », Quéré note cependant que « la confiance engage non seulement la personne qui

⁵⁵ Licoppe 2002, 2003

⁵⁶ Sztompka, 1999, p. 20 (traduction personnelle)

l'accorde, mais aussi celle qui en bénéficie : celui qui donne sa confiance, sur la base d'un jugement de fiabilité et de loyauté, attend que son engagement ne soit pas déçu ; et celui qui bénéficie de la confiance est « presque engagé par un jugement porté sur lui par avance », qu'il se doit de ne pas décevoir – il se sent moralement tenu d'honorer la confiance qui lui est faite. »⁵⁷ Comme le note Luhmann, « la personne est contrôlée au moyen de seuil qu'elle ne peut franchir dans son comportement sans qu'on lui retire la confiance qu'on lui porte. »⁵⁸

L'appareillage normatif de la confiance génère des obligations tant pour celui qui donne que celui qui reçoit la confiance⁵⁹. Le fait de s'engager, dans une relation – de confiance *a fortiori* – génère des obligations et « si les personnes concernées ne se sentaient pas obligées par un tel engagement, et si chacune ne pouvait pas compter sur la reconnaissance par l'autre de ses obligations, et des droits qu'elles génèrent, alors le concept même d'engagement conjoint perdrait toute signification. »⁶⁰ On voit donc, dès lors, se dresser le portrait ambivalent d'une confiance qu'on ne peut ni forcer ni réclamer et qui bénéficie pourtant, aussitôt qu'on se la voit accordée, d'un certain pouvoir coercitif dans l'obligation qu'elle génère d'honorer le crédit qui nous est attribué. De plus, si certaines situations peuvent aisément faire l'économie de dispositifs d'encadrement, nombreux sont pourtant les instances, les mécanismes et les appareils (normatifs, institutionnels, techniques) ayant pour but explicite de faciliter ou d'encadrer la mise en place de la confiance. Loin de se limiter aux seuls contrats ou au champ économique, ils s'intègrent dans nombre de sphères du social et nous interdisent dès lors de faire l'économie de leur étude. Nous allons, pour tenter de clarifier cette situation, explorer dans un premier temps la notion de contrôle en elle-même associée à celle de contrainte. Nous poursuivrons ensuite notre réflexion autour du concept voisin de méfiance, sorte de revers du contrôle, en nous interrogeant une nouvelle fois sur les questions de légitimité.

Quand Sztompka, précise que, « pour que l'on puisse parler de contrôle en matière de confiance, il faut que persiste une marge d'incertitude concernant son effectivité »⁶¹, Möllering s'applique, quant à lui, à montrer que confiance et contrôle ne s'opposent mais coexistent et dépendent en fait l'un de l'autre. Il substitue pour se faire la notion de « dualité »

⁵⁷ Quéré, 2001, p.135

⁵⁸ Luhmann, 2006, p.33

⁵⁹ Sztompka, 1999, p.66

⁶⁰ Quéré, 2006, p.130

⁶¹ Sztompka, 1999, p.20 (traduction personnelle)

à celle de « dualisme », montrant ainsi que « confiance et contrôle sont moins distincts qu'il est typiquement admis, ce qui implique que la confiance et le contrôle assument chacun l'existence de l'autre, se réfèrent l'un à l'autre et se créent l'un l'autre, mais restent irréductibles l'un à l'autre »⁶². A l'instar de cet auteur, nous supposons un lien entre ces deux notions, lien que nous retrouverons dans les données issues de notre travail de terrain. Confiance et contrôle doivent, en effet, dans nombre de cas, être pensés ensemble. Prenant comme base la « formation des attentes positives », on peut dire que « quand un acteur base des attentes positives sur les influences structurelles sur l'Autre, on parle de *contrôle*. Quand un acteur base ses attentes positives sur la supposition de bienveillance de la part de l'Autre, on parle de *confiance* »⁶³

Il peut être pertinent de mentionner ici une distinction que nous serons amenés à mobiliser à plusieurs reprises entre les notions de risque et d'incertitude. Quand bien même l'interprétation peut être débattue⁶⁴, Knight propose une distinction entre ces deux termes où le risque résulte d'une situation où ce sur quoi porte le danger peut être défini par le/les acteur(s) quand il ne peut l'être dans le cas de l'incertitude. En nous permettant quelques adaptations quant au texte original, on peut dire qu'une incertitude mesurable n'est plus une incertitude mais devient un risque à proprement parler⁶⁵. « L'incertitude knightienne correspond à une situation où le calcul est impossible du fait des difficultés pour inférer le futur depuis le présent « avec un haut degré de dépendance ». (Knight [1921] 1971 : 202) »⁶⁶ Ainsi, « alors que le risque peut être décrit à travers des outils statistiques, et donc traité par des mécanismes d'assurance, ce n'est pas le cas de l'incertitude qui échappe à tout traitement statistique. »⁶⁷ Quand bien même l'utilisation de cette distinction a majoritairement été abordée d'un point de vue économique, nous verrons qu'elle peut également enrichir notre réflexion sur les phénomènes de confiance en jeu dans notre analyse. Pour reprendre le vocabulaire de Möllering, le contrôle permet alors de gérer/palier le risque quand la confiance permet de suspendre l'incertitude. En effet, puisque ce sur quoi porte le danger est connu, la relation institutionnalisée ou institutionnalisables, la situation devient contrôlable. Une situation plus vague et plus *incertaine*, au devenir imprévisible, appelle la mise en place de

⁶² Möllering, 2005, p.284 (traduction personnelle)

⁶³ *Ibid*, p.287

⁶⁴ Cf. LeRoy & Singell, 1987

⁶⁵ Knight, 1940, p.20

⁶⁶ Beunza & Garud, 2006, p.3

⁶⁷ White, Gordart & Corona, 2008 (à paraître)

système de confiance qui seuls peuvent résoudre le problème que pose le contexte. Nous verrons, au cours de nos développements, que cette distinction implique des conséquences importantes quant aux formes de confiance et/ou de méfiance que nous allons rencontrer.

Nous supposons donc que la relation entre contrôle et confiance varie en fonction des modalités relationnelles – et notamment celles que nous allons observer. Nous proposerons alors de les articuler en mobilisant la notion de légitimité qui permet de spécifier les situations en les distinguant du point de vue des relations entre confiance et contrôle. Tout comme les situations et les modalités relationnelles se distinguent dans la possibilité qu'elles offrent aux acteurs de s'informer légitimement ou non l'un sur l'autre, nous verrons qu'elles varient également en fonction de la force et du rôle des structures dans la formation d'attentes positives et donc dans l'importance qu'elles laissent à la confiance ou au contrôle. Chaque situation doit donc être interrogée, dans cette perspective, quant à la place qu'elle donne aux structures et celle que ces dernières laissent à la formation individuelle du jugement.

Il faut cependant se garder de voir dans cette perspective une vision figée du dualisme entre ces deux concepts puisque Möllering précise que si les structures impliquent une illégitimité d'une certaine attitude, elles ne garantissent pas pour autant les attitudes positives puisque la possibilité du choix individuel demeure. Le contrôle est toujours imparfait et « les acteurs ont toujours la possibilité d'agir contre les structures sociales auxquelles ils se réfèrent et dont ils dépendent, même s'ils ne le feraient normalement pas. »⁶⁸ Ce dernier se réfère alors une nouvelle fois au concept de suspension puisque « en somme, les acteurs atteignent des attentes positives en se référant à la dualité confiance/contrôle et en suspendant l'incertitude restante »⁶⁹.

La notion de responsabilité et l'usage que propose d'en faire Sztompka permettent également de percevoir une nouvelle forme de surveillance dans la confiance. Il explique en effet que la surveillance et les dispositifs de visibilité « fournissent un encouragement à accorder réciproquement la confiance »⁷⁰. La surveillance réduit l'incertitude, elle est donc un processus fonctionnel voisin de la confiance telle que définie par Luhmann⁷¹. Nooteboom, insistant pour sa part sur l'importance de la « transparence » dans les relations de confiance

⁶⁸ Möllering, 2005, p.294 (traduction personnelle)

⁶⁹ *Ibid*, p.296

⁷⁰ Sztompka, 1999, p.94 (traduction personnelle)

⁷¹ Luhmann, 2006

note que « si le contrôle et la surveillance sont volontairement acceptés, voire réclamés, par un partenaire, on peut penser que cela favorisera l'instauration de la confiance »⁷². Il est fort probable en effet que celui qui n'a « rien à cacher », le revendique et accepte que l'on s'en assure soit logiquement amené à attirer la confiance de ses partenaires.

Le contrat, comme forme d'accord stabilisé entre les acteurs fait écho à cette notion de responsabilité et constitue, du fait de la propriété qui est la sienne de réduire la marge de manœuvre des différents partenaires dans le but de satisfaire un objectif commun, une forme particulière de contrôle volontairement acceptée. Cette forme spécifique d'accord sur les objectifs et les modalités de leur mise en place est, logiquement, particulièrement adaptée aux relations avec des inconnus, sans bases préalables encadrant les rapports présents et à venir. Le contrat, « contrôle (...) sous la forme la plus atténuée », « institue une relation fiable qui engendrera, à mesure que la connaissance et l'empathie entre partenaires grandiront, la confiance. »⁷³

Accordons nous maintenant quelques instants pour interroger la notion de méfiance, qui nous permet d'interroger directement le problème central de la légitimité. Commençons par préciser que la méfiance « n'est pas uniquement le *contraire* de la confiance, elle est en même temps, en tant que telle, un *équivalent fonctionnel* de la confiance »⁷⁴ La méfiance contribue en effet, tout comme la confiance, à réduire la complexité « en dictant un cours d'action basé sur la suspicion, le monitoring et l'activation de protections institutionnelles. »⁷⁵. Shapiro parle de « gardiens de confiance » pour désigner « ce cadre de contrôle social de normes procédurales, de formes organisationnelles and de spécialistes du contrôle social qui institutionnalisent la méfiance »⁷⁶ Qu'elle soit institutionnalisée ou non, il semble que la méfiance gagne de la légitimité dans un monde et des modes de « vivre-ensemble » qui tendent à privilégier la satisfaction de plaisirs et profits individuels, la sécurité et l'atomisation au dépend de la solidarité⁷⁷. Atomisation qui correspond justement à la méfiance quand la confiance, elle, mène à la solidarité⁷⁸.

⁷² Nooteboom, 2006, p.85

⁷³ *Ibid.*, p.72

⁷⁴ Luhmann, 2006, p.83

⁷⁵ Lewis & Weigert, 1985, p.969 (traduction personnelle)

⁷⁶ Shapiro, 1987, p.635 (traduction personnelle)

⁷⁷ Bauman, 2004

⁷⁸ Lewis, Weigert, 1985

Cependant, quand bien même la méfiance tend à se généraliser et à se propager, il n'en reste pas moins vrai que cette dernière n'a pas le même droit de cité en fonction des différents contextes relationnels dans lesquels elle peut être amenée à apparaître. Ainsi, s'il peut paraître légitime de se méfier de celui dont on ne sait rien, nous savons que cela est bien plus discutable si la personne avec laquelle on interagit est un proche. Il est en effet « difficile de transformer la suspicion en confiance, d'adopter une approche hostile et abrupte pour mettre un terme à une relation basée sur la bienveillance »⁷⁹. Sztompka distingue trois formes différentes d'attentes – fiduciaire, axiologiques et instrumentales – qui s'appliquent à la méfiance autant qu'à la confiance et influencent la légitimité de ses différentes manifestations. Il est en effet tout autre de concevoir que tout homme est faillible que de penser qu'il est éventuellement susceptible de vouloir vous faire du mal⁸⁰. On peut alors dire qu'il y a une différence pertinente à noter entre la prudence et la méfiance.

Les outils jouent, sur ce point également, un rôle fondamental. Ils sont, tout d'abord ceux qui permettent que la surveillance et le contrôle soient concrètement mis en place. Comme l'a montré Foucault⁸¹ en son temps, et comme nous aurons de multiples occasions de le constater, les outils équipent les relations de surveillance et offrent une réelle emprise, sur la situation et sur autrui, à qui souhaite les contrôler l'un ou l'autre.

Les outils contribuent également à façonner le cadre permettant d'insister le contrôle ou la méfiance (tout en légitimant leur apparition) dans certaines relations. Les dispositifs, nous le verrons, attribuant aux uns aux autres les places qui seront les leurs dans les interactions à venir, légitiment également les attitudes qu'ils seront amenés à adopter.

4. Les significations et les jugements

La confiance, objet polymorphe s'il en est, nous mène ensuite sur les chemins du sens, de sa construction et de son importance pour le rapport à l'Autre. La confiance implique effectivement un jugement, une qualification d'autrui ou de ses actions qui permettent de « se faire une idée » de celui/celle qu'il/elle est, de ses intentions à son égard et donc du bien fondé

⁷⁹ Nooteboom, 2006, p.84

⁸⁰ Sztompka, 1999, p. 54

⁸¹ Foucault, 1993

de la confiance à lui accorder. Comme le note Möllering, « il faut insister sur le fait que – dans la confiance – interprétation et suspension se combinent toujours. En d’autres termes, le saut de confiance ne peut être fait ni de nulle part, ni de n’importe où, mais doit être fait d’un des lieux où l’interprétation nous mène mais dont la correspondance ne peut être entièrement certaine »⁸² Insistant une nouvelle fois sur son caractère éminemment incertain, nous mettons cependant en avant l’importance du jugement des actions d’autrui, quelles qu’elles puissent être, pour la mise en place ou le maintien de la relation de confiance.

Simmel, dont cet auteur s’inspire par ailleurs largement, insistait quant à lui sur l’omniprésence du jugement et de l’interprétation dans l’organisation ordinaire du rapport à autrui. Ainsi, écrit-il, « espionner, s'emparer avec avidité de toute parole irréfléchie, déployer une réflexion pénétrante pour savoir ce que peut bien vouloir dire telle intonation, ce que l'on pourrait bien déduire de telles déclarations, ce que peut bien trahir la rougeur du visage à l'énoncé d'un certain nom – tout cela ne dépasse pas la limite de discrétion extérieure, ce n'est pas autre chose que le travail intellectuel de chacun, et donc un droit apparemment incontesté du sujet ; et ce d'autant plus qu'un tel abus de notre supériorité psychologique se produit souvent tout à fait involontairement – bien souvent nous ne pouvons absolument pas nous empêcher d'interpréter l'autre, de reconstruire sa vie intérieure. »⁸³ Si ces jugements sont encore plus présent et prégnants lorsque la confiance est rendue particulièrement problématique par le contexte où la situation, ils ne sont, a minima, qu’un élément fondamental et incontournable de la sociabilité ordinaire. Nous verrons par la suite combien les prises au jugement, que Simmel évoque ici sont remaniés et substantiellement différentes dans les situations d’échanges médiatisés.

Nous pouvons ici aborder les différents facteurs de confiance proposés par Sztompka, tous en lien fort avec le jugement. Ils sont, pour cet auteur, au nombre de trois : la réputation, la performance et l’apparence⁸⁴. Il paraît pertinent de s’arrêter quelques instants sur cette conception dans la mesure où elle permet de comprendre combien les jugements et qualifications en jeu dans la confiance articulent des prises et des temporalités hétérogènes. Ces différents facteurs articulent donc différentes façons dont les acteurs sont en mesure de se forger une impression sur l’Autre pour savoir s’il est possible ou non de lui faire confiance.

⁸² Möllering, 2001, p. 414 (traduction personnelle)

⁸³ Simmel, 1999, p.360-361

⁸⁴ Sztompka, 1999

Cette hétérogénéité des sources de confiance sera constamment présente dans nos développements. De même, nous le verrons, certains indices sont plus fiables que d'autres. Ainsi, la réputation met-elle en œuvre des expériences et des jugements passés quand la performance ou l'apparence reposent, elles, sur des considérations présentes. La réputation, reposant sur une échelle large de temps, constitue un jugement plus fiable que la performance qui repose, elle, sur l'instant, l'interaction et le moment même où l'acteur observe. Cet auteur met également en avant les différentes possibilités de manipulation qu'offrent ces différentes sources de confiance. Ainsi, la réputation est-elle beaucoup plus difficile à manipuler que la performance ou l'apparence dans la mesure où elle repose sur des expériences sédimentées dans un cours d'action quand les autres formes de prises reposent sur l'instant ou sur des temporalités bien plus courtes, et donc plus facilement contrôlables.

Le jugement lié à la confiance est donc hétérogène et composite. Il nous faudra en tenir compte pour éviter les impasses de bien des études sur la confiance dont Möllering affirme qu'elles se fourvoient en envisageant « un modèle singulier de l'interprétation humaine », incapables alors de « capturer l'arbitraire des bonnes raisons que comporte la notion de confiance de Simmel »⁸⁵ Il paraît donc important de prendre en considération la variabilité des modèles d'interprétation. Les « bonnes raisons » sont arbitraires, il nous faudra justement nous intéresser, tout d'abord, à la façon dont les acteurs les mettent en place, les spécifient et les adaptent à leurs représentations et attentes spécifiques ; ensuite, à la façon dont ils parviennent ensuite à partager et légitimer ces raisons dans leurs relations à l'Autre.

En effet, nous retrouvons également, à travers la notion de sens, celle de norme à partir de laquelle sont « lus », compris et interprétés les comportements des autres. Cet appareillage normatif est complexe et variable, il renvoie lui aussi à la notion de situation et nous posons ici comme principe que les normes présidant aux interactions tout comme à l'entretien des relations est variable et négocié dans les différents cadre et en fonction des différentes situations dans lesquelles les acteurs vont être amenés à se « rencontrer ».

Quéré avance « l'idée que, pour qu'il y ait confiance, il faut (une perspective de justice), ou tout du moins un standard indépendant de ce qui est juste, correct, normal (au sens de conforme aux us et coutumes), auquel les uns et les autres puissent déférer »⁸⁶. Il semble en

⁸⁵ Möllering, 2001, p. 416 (traduction personnelle)

⁸⁶ Quéré, 2006, p.138

effet important de prendre en considération ces « montées en généralité »⁸⁷ qui permettent, dans une certaine mesure, de désobjectiver le jugement. Ce cadre normatif, ces registres de justification, ces « cadres fiduciaires »⁸⁸, référent externe paré d'une relative objectivité nous permettront en effet de comprendre les différentes formes concrètes que prend le jugement dans les différents terrains abordés ainsi que l'utilisation qui en est faite en situation par des acteurs qui n'ont de cesse de les mobiliser pour porter leurs propres jugements mais aussi pour faire valoir leur point de vue en cas de désaccord éventuel.

La norme renvoie également à l'acception morale de la confiance⁸⁹. Qu'elle apparaisse comme un mécanisme de détermination des comportements ou se contente de n'être qu'un registre pragmatique de justification ne nous importe guère pour l'instant. Il nous faut cependant prendre en compte cette dimension normative qui dépasse l'échange focalisé pour fournir l'ossature de la confiance. Si cette norme est sans cesse négociée dans le cours de l'action, elle fournit – toute comme les informations issues de l'expérience que nous évoquions plus haut – des bases sur lesquelles s'appuie la confiance spécifiquement et individuellement orientée.

La notion de norme est également à rapprocher de celle de rôle. Les rôles – soient-ils généraux ou spécifiques à une relation – les rapports qui lient les individus les uns aux autres, vont effectivement, nous le verrons, influencer directement la façon dont les actions sont interprétées et jugées ainsi que la confiance qui en découle. Les mêmes gestes, les mêmes messages ne sont pas interprétés de la même façon en fonction de la personne sur laquelle porte le jugement et du rôle qu'elle endosse en situation. Ces liens spécifiques tissent un appareillage normatif sur lequel vont reposer jugement et confiance et qui va légitimer les attentes spécifiques que vont formuler les acteurs. « Il est justifié d'attendre d'une personne ou d'une institution qu'elle agisse d'une façon spécifique si cette façon d'agir est prescrite par des règles normative. Nous attendons de la mère qu'elle prenne soin, parce que prendre soin est un élément du rôle normatif d'une mère. Nous attendons du travailleur social qu'il aide, parce que c'est un élément du rôle social du travailleur social, de la même façon que les autres « professions d'aide » (Merton et al. 1983) »⁹⁰ Ces rôles, nous le verrons, apparaîtront à la fois comme une base à mobiliser lors de l'exercice du jugement mais également comme une

⁸⁷ Boltanski & Thévenot, 1991

⁸⁸ Quéré, 2006

⁸⁹ Pour une étude plus complète de la dimension morale de la confiance, voir Quéré, 2001

⁹⁰ Sztompka, 1999, p. 56 (traduction personnelle)

ressource justifiant les attentes et les prises de position des acteurs soucieux de trouver – et, éventuellement, de partager – de « bonnes raisons » à leurs prises de position.

Le concept de « rationalité limitée » est également pertinent pour comprendre le caractère incertain, et par la même révisable, du jugement en jeu dans les processus de confiance. « La confiance, ici, constitue un essai de jugement, basé sur l'expérience de relations antérieures, ce qui rend possible la révision de ce jugement au fur et à mesure de la construction de cette relation. »⁹¹ Les jugements, concernant les personnes et leurs actions ne sont donc jamais définitifs mais sont, au contraire, à même d'être mis à mal au cours de l'expérience. La notion de « seuils » que nous avons abordé précédemment sera alors fort utile pour identifier les jugements à même de conduire les acteurs à reconsidérer la confiance accordée à un partenaire ou ceux qui seront, à l'opposé, de nature à les faire franchir une étape supplémentaire vers la confiance.

Il nous faut enfin, pour terminer, évoquer ici le rôle spécifique des « tiers de confiance » dans l'exercice du jugement. Si le jugement est très souvent orienté vers une personne, sans intermédiaire, il arrive également fréquemment qu'un tiers se substitue à une personne pour garantir, en son nom, le crédit et la confiance à accorder à cette dernière. Ainsi, « si quelqu'un, ou quelque institution, est connu pour obtenir la confiance d'autres – et spécialement d'« autrui significatifs », personnes dont le jugement m'importe – je suis prêt à imiter cette confiance, et considérer la cible comme digne de confiance sans prendre en considération quelque autre signe. En ce sens, la confiance est contagieuse. »⁹² Les tiers peuvent donc jouer un rôle crucial de certification du fait de la commutativité des liens de confiance. Cependant, comme le fait très justement remarquer Shapiro quand elle traite de la « confiance impersonnelle » et de ses paradoxes, il faut noter que la confiance ne fait alors que se déplacer puisque rien ne garantit la confiance accordée au tiers⁹³. La confiance change de forme, tout comme change la nature du jugement. Le tiers peut être une institution tout comme il peut être un individu. L'un et l'autre devront, quoi qu'il en soit, pour pouvoir

⁹¹ Lorenz, 2003, p.113

⁹² Sztompka, 1999, p.73 (traduction personnelle)

⁹³ Shapiro, 1987

assumer leur rôle, jouir d'un crédit particulier auprès de celui/celle qui doit accorder sa confiance.

Les dispositifs que nous allons étudier jouent en matière de jugement une place prépondérante. La qualification des personnes et des choses se trouve en effet largement remaniée par ces médiateurs. Leur apparition donne lieu à une multiplication des prises, à une articulation des situations avec et sans équipement et à la mobilisation de compétences communicationnelles nouvelles.

Les objets fournissent les « prises »⁹⁴ nécessaires à l'exercice du jugement et à la qualification. Ces « prises » que certains, du fait de leur compétence, savent identifier, sont autant d'éléments objectifs, partageables qui sont invoqués au moment de l'exercice du jugement, d'autant plus s'il est question de le justifier. Les objets fournissent un certain nombre d'éléments objectifs qui peuvent soutenir le jugement. Ils « équipent », à ce titre, le passage de la sensation au jugement. Ceci n'altère en rien la dimension normative et conventionnelle du jugement ou de la qualification évoquée plus tôt mais vient au contraire la compléter en prenant en compte la dimension « objectivante » des outils et les façons dont les acteurs peuvent se saisir des appuis qu'ils leur fournissent. Ces derniers peuvent être pris à témoin, sollicités au sein même de l'interaction. Si le jugement de l'acteur reste normé et subjectif, les informations que fournissent les outils, comme nous l'avons vu, elles, ne le sont pas. Simmel, déjà, mettait en exergue le caractère indiscutable des mots écrits. Illustrant par la même le pouvoir objectivant de la médiation que nous essayons ici de mettre en avant, il écrivait en son temps qu'« il n'y a certainement pas de relation tant soit peu durable entre les hommes où les proportions variables de ce qui est clairement exprimé et de ce qui est à interpréter ne jouent pas un rôle tout à fait essentiel, même si l'on n'en est conscient, la plupart du temps, que devant les résultats pratiques. L'expression écrite apparaît d'abord comme la plus sûre, comme la seule à laquelle « on ne peut pas changer une virgule ». »⁹⁵ Les objets confèrent donc au jugement un caractère objectif et indiscutable que les acteurs peuvent être amenés à mobiliser pour asseoir et partager leur prise de position. Ils vont pour cela être amenés à mobiliser différents types de ressources. Si le simple ressenti ou les sentiments s'avèrent insuffisants, les objets et les prises qu'ils fournissent peuvent être mobilisés pour

⁹⁴ Bessy & Chateauraynaud, 1993, 1995

⁹⁵ Simmel, 1999, p.386

désobjectiver et légitimer le jugement. L'impératif de démonstration fait peser de nouveaux impératifs sur la situation. « Si la tricherie de B est observable par A, la preuve de la tricherie de B doit prendre une forme objectivable (vérifiable) pour pouvoir être mobilisée lors d'un procès. »⁹⁶ Dès lors, nous voyons bien que notre analyse, loin de s'intéresser aux seuls objets, s'intéresse à la relation, à ces enjeux et s'arrête sur les objets lorsqu'il se trouve que les acteurs eux-mêmes sont amenés à leur faire jouer un rôle dans l'action. Comme le note Luhmann, certains moments, certaines situations, peuvent être de nature à surexprimer cette volonté d'objectivation du jugement de confiance. En effet, « lorsque la question de la confiance ou de la méfiance devient pressante, la situation devient plus problématique, plus complexe, plus riche en possibilités et, d'un autre côté, entrent alors en fonction des processus simplificateurs de réduction et d'orientation vers un nombre restreint d'expériences clé concluantes. Les objets et les événements qui semblent posséder une valeur symptomatique acquièrent alors une importance particulière et dominent l'interprétation des autres situations. Ils fixent l'attention. Elles deviennent des « raisons », des « preuves » que la confiance ou la méfiance est justifiée. »⁹⁷

Il faut préciser ici que, loin d'être générales et universelles, les prises qui peuvent être mobilisées – celles qui sont en mesure de permettre à un acteur de légitimement émettre un jugement – sont négociées. La négociation est au cœur du choix des repères et des prises retenus. En effet, les critères d'évaluation et les prises mobilisées peuvent changer du tout au tout en fonction des personnes auxquelles il s'agit de produire une démonstration dont on tente de montrer qu'elle n'est plus subjective mais au contraire raisonnée et objectivée, basée sur des éléments visibles et partageables. Sa variabilité et son caractère négocié et consensuel sont donc, semble-t-il, des caractéristiques fondamentales de l'exercice du jugement dans le cadre des relations médiatisées que nous allons étudier. Les économistes des conventions insistent justement sur le caractère fondamental de la légitimité des jugements, sur l'impératif de justice qui préside à leur élaboration et donc sur l'importance de « la prise au sérieux de la légitimité de ces formes d'évaluation et de leur pluralisme » qui conduit inévitablement à modifier « l'appréhension des acteurs et celle des organisations. »⁹⁸ Aucune définition stable ou fixe de ce à quoi doivent servir les objets et dans quels contextes n'est établie, il en existe

⁹⁶ Mangematin, 1999, p.35

⁹⁷ Luhmann, 2006, p.88

⁹⁸ Eymard-Duvernay, Favereau, Orléan, Salais & Thévenot, 2003

au contraire un nombre important, chacun définissant généralement les bonnes et les mauvaises façons d'utiliser les outils à la lumière de son utilisation. Comme le note I. Joseph « dans un champ où l'on ne dispose pas de terminologie spécifique et de nomenclature rigide, la question de l'évaluation est forcément problématique et les accords nécessairement partiels. »⁹⁹ Il semble effectivement que la variété des usages, des normes ou des comportements prescrits ou proscrits va de pair avec le caractère dynamique et problématique de l'évaluation et le caractère partiel et sans cesse renégocié des accords. De même, la situation particulière d'interaction que constituent les communications médiatisées tend à complexifier le jugement, quand bien même elle en augmente le caractère objectif. La médiation favorise en effet les processus d'interprétation. De fait, « le destinataire ne se contente pas en général du sens purement logique des mots, que la lettre transmet de façon certes moins ambiguë que le discours : et même dans de très nombreux cas, il en est absolument *incapable*, parce que même pour ne comprendre que le sens logique, il faut plus que le sens logique. C'est pourquoi, malgré ou plutôt à cause de sa clarté, la lettre, beaucoup plus que la parole, est le lieu des interprétations et donc des malentendus. »¹⁰⁰

Karpik propose une formulation fort intéressante du rôle des dispositifs dans les rapports de confiance. Pour lui, « la confiance est inutile aux artefacts cognitifs, elle est indispensable aux dispositifs de jugement (labels, guides, palmarès, marques, etc.). La différence semble recouper la distinction entre l'information objective et la connaissance crédible. Dans le premier cas, l'aide cognitive apportée aux acteurs est la même pour tous, dans le second cas, elle relève d'une double variation : la connaissance est l'expression du point de vue du dispositif et la crédibilité de cette connaissance dépend de la confiance portée aux dispositifs de jugement par ceux qui les utilisent. »¹⁰¹ Nos terrains, nous le verrons, nous donnerons à observer l'un et l'autre de ces phénomènes puisque les outils et les cadres qu'ils contribuent à constituer prendront tantôt la forme d'« artefacts cognitifs »¹⁰², tantôt celle de « dispositifs de jugement ». Des lors, le rôle qu'ils auront à jouer – et que les acteurs leur feront effectivement jouer – ainsi que les informations fournies seront totalement différents. La confiance qui s'appuiera sur les artefacts cognitifs pourra semble-t-il faire l'économie de la confiance concernant ces derniers quand celle qui repose sur des dispositifs de jugement est

⁹⁹ Joseph, 1998, p.100

¹⁰⁰ Simmel, 1999, p.386

¹⁰¹ Karpik, 2006, p.115

¹⁰² Norman, 1993

en fait une confiance double, accordée à l'objet de la confiance lui-même mais aussi au dispositif qui permet de se faire une opinion à son sujet. « Les qualités sont mises en forme par le dispositif utilisé pour tester, mesurer le bien (et elles dépendent donc du choix et des caractéristiques de ce dispositif) »¹⁰³ Le choix des informations pertinentes au sein de tels dispositifs sera, de ce fait, éminemment important et fondamental dans la relation de confiance à créer avec ses utilisateurs. Ces dispositifs, médiateurs de confiance poseront les problèmes préalablement cités que représentent les tiers de confiance. Ils en poseront également de nouveaux puisque « de nouvelles formes de crédit apparaissent avec les technologies émergentes »¹⁰⁴. De même, « l'anonymat complet de l'Internet rend la confiance donnée aux sources d'informations personnelles extrêmement problématique »¹⁰⁵ Ces nouvelles formes de crédit ou de réputation, loin d'aller de soi, seront, au contraire, éminemment problématiques, tant pour les utilisateurs que pour celui qui tente d'en comprendre les usages.

Tout comme nous tenterons d'identifier les informations que génèrent les outils, les modalités d'engagement différentes en fonction des cadres relationnels que nous allons étudier, il nous faudra comprendre quels sont les indices que les acteurs mobilisent en situation et manipulent éventuellement pour tenter d'améliorer leur performance et obtenir la confiance de leur partenaire. En effet, « l'évaluation de la performance mobilise différentes méthodes »¹⁰⁶ Ces méthodes, mobiliseront des prises tout aussi diverses et variées qu'il s'agira d'identifier, en fonction, d'une part, des informations que les contextes relationnels et les outils mobilisés permettent d'obtenir et, d'autre part, de ce qu'il s'agit de savoir sur l'Autre, dans telle ou telle situation, pour savoir s'il est ou non envisageable de lui faire confiance.

Au terme de cette (tentative) de définition, il semble bien que la confiance dont nous allons traiter ici, loin de se poser comme un concept simple et rigide organisant notre réflexion, sera au contraire un élément changeant et composite qui nourrira notre

¹⁰³ Callon et *al*, 2000, p.218

¹⁰⁴ Sztompka, 1999, p.73 (traduction personnelle)

¹⁰⁵ *Ibid.*, p.75

¹⁰⁶ Sztompka, 1999, p.78 (traduction personnelle)

compréhension des phénomènes par sa richesse et son hétérogénéité. Comme le note très justement Quéré, « [la confiance] n'est sans doute pas elle-même d'un seul tenant. Ne convient-il pas plutôt de la considérer comme un phénomène feuilleté? »¹⁰⁷ Nous verrons alors comment vont cohabiter, dans notre développement autant que dans les relations et histoires que nous allons relater, différentes formes de confiances, aux ingrédients multiples, qui s'articulent, se mêlent, se succèdent et même s'opposent. « Boltanski et Thévenot (1991) (mettent) en évidence différents registres de justification, il existe différents registres de confiance, qui se conjuguent »¹⁰⁸. Tantôt réfléchie et stratégique, la confiance s'« oubliera » dans son entretien routinier et non questionné. Mise à mal, elle sera parfois rejetée au profit d'un contrôle accru. Les informations sur lesquelles elle repose, indispensables quand les relations se forment, perdront du terrain face à la progression des engagements, les émotions et les affects prenant alors la place de la réflexion. Les situations et les relations que nous allons développer vont constituer la combinatoire et l'ossature de cette confiance dont chacun mélange les ingrédients en fonction de la recette qui semble le mieux répondre aux exigences pratiques de la situation. Notre exploration de la « confiance médiatisée » nous conduira, par l'intermédiaire des différents terrains où nous allons la saisir, à examiner différents registres et formes de confiance. Variant par les ingrédients qu'elles contiennent, nous aurons l'occasion de rencontrer une confiance routinière et non questionnée (« confiance assurée », *confidence*), des formes de confiance plus fortes, explicite et explicitée (« confiance décidée », *trust*) ou encadrée (par la rigidité du contrat ou par des procédures individuelles). Se faisant nous aurons également l'occasion d'analyser quelles sont les occasions et les formes de leur formation autant que de leur remise en cause.

La médiation quant à elle ne vient-elle pas modifier l'agencement et les interactions entre les différents ingrédients de la confiance que nous avons distingué ici ? Si les situations et les relations trouvent le moyen de se mettre en place et/ou de se stabiliser, ne le font-elles pas par un agencement spécifique de ces éléments ? Ce faisant, l'équipement des relations n'entraîne-t-il pas des processus qui viennent remodeler profondément la gestion du rapport à l'Autre en valorisant des éléments qui n'avaient jusqu'alors d'autre choix que d'être accepté comme allant de soi quand la technique permet qu'ils soient maîtrisés et rationalisés ? La confiance comme élément de coordination garde-t-elle toujours la même pertinence ou doit-

¹⁰⁷ Quéré, 2001, p.11

¹⁰⁸ Mangematin, Thuderoz, 2003, p.252

elle être substituée à une autre valeur, davantage représentative de ce que sont effectivement les rapports sociaux aujourd'hui ? La méfiance étant, elle aussi, un mécanisme fonctionnel de réduction de la complexité¹⁰⁹, les outils qui nous intéressent, fournissant les moyens de s'assurer du bien fondé de la confiance que l'on devait jusqu'alors accorder aveuglement, ne surexpriment-ils pas le recours à la méfiance, peut-être moins risqué que son équivalent fonctionnel ?

Nous examinerons, pour répondre à ces questions, la façon dont les acteurs résolvent concrètement le « problème pratique » que nous espérons avoir ici réussi à mettre à jour. Nous accorderons également une attention particulière à la gestion indispensable de cette tension fondamentale entre la possibilité de s'informer permise par la médiation des échanges et les informations qu'elle génère d'une part et la légitimité de leur utilisation dans un but relationnel d'autre part. Pour terminer notre développement sur cette notion fondamentale de légitimité, qui va occuper une place importante dans notre analyse, nous mettrons une nouvelle fois en avant le potentiel objectivant des outils dont les usages peuvent inviter à une rationalisation du rapport de confiance. Il semble pertinent de laisser à Luhmann le mot de la fin pour insister une dernière fois sur la tension que représente ce potentiel technique. Si le calcul est de plus en plus facilement mis en place, sa présence au sein des rapports de confiance ne va pas de soi. « Il est capital pour la structure de la relation de confiance que le calcul demeure latent et qu'il ne déploie son effet généralisateur que dans le secret, simplement à titre de considération sécurisante. Dans le comportement qu'il manifeste ouvertement, celui qui fait confiance doit démontrer qu'il fait « pleinement confiance » ; sinon, il sèmerait lui-même les germes qui feraient croître, par la suite, une méfiance réciproque, récoltant ainsi ce qu'il souhaite éviter. »¹¹⁰

¹⁰⁹ Luhmann, 2006, Lewis et Weigert, 1985

¹¹⁰ Luhmann, 2006, p.40

Définition des acteurs et de leur activité

La tâche de définir les acteurs et leurs activités peut, à première vue, paraître insurmontable. En effet, les théories de l'action se multiplient, se succèdent, s'opposent souvent. Des auteurs des plus brillants s'appliquent à les discuter pour tenter de montrer comment et pourquoi telle conception de l'activité est meilleure ou plus opérante qu'une autre. Nous avouerons, en toute modestie, la difficulté qui peut être la notre à nous situer dans ce paysage complexe et diffus. Il semble pourtant que cet exercice de définition de l'acteur et de son activité soit inévitable avant de correctement poser les bases des développements à venir.

Dès lors, nous n'entendons pas ici dresser un panorama complet des différents courants théoriques que notre recherche nous amènera à croiser mais entendons plutôt montrer comment chacun d'entre eux peut, à sa façon, fournir des éléments de définition de l'activité et des outils conceptuels importants et pertinents dans le cadre de notre sujet et de son terrain particulier.

Il me semble que la complexité de chacun de ces « modèles » – et de leurs discussions éventuelles – légitime en soi l'idée que nous entendons défendre, qui consiste à penser ces théories comme autant de répertoires dans lesquels il faut aller « piocher » sans pour autant s'imposer de rester « enfermé » dans l'un ou dans l'autre des courants qui les portent ou les ont porté. De plus cette attitude serait stérile dans la mesure où elle nous priverait, *a priori*, d'outils des plus utiles. Ces théories sont complexes et ramifiées, nous espérons donc ne pas commettre d'impair en attribuant à certains auteurs des pensées contre lesquelles ils s'opposeraient farouchement. Nous allons, malgré tout, exposer ce que nous comprenons, retenons et jugeons pertinent chez quelques courants et auteurs, nous détaillerons quelles sont, pour nous, les utilisations qui peuvent être faites de leurs travaux mais aussi leurs limites dans le cadre particulier de notre recherche et enfin les éventuelles modifications que ces modèles devront subir pour être mobilisables.

1 Une conception pragmatique de l'activité

Puisqu'il résume un nombre important des considérations et des convictions qui sont les nôtres, nous nous appuyons ici sur le texte de Dodier « Les appuis conventionnels de l'action » où ce dernier tente de montrer comment, dans une démarche pragmatique, les visions universaliste, culturelle et pragmatique peuvent, en se combinant, offrir au sociologue

la vision la plus complète et riche de la notion de convention. Nous allons voir comment cette vision particulière de la coordination des actions peut constituer un point de départ fondamental pour l'analyse des interactions qui nous intéressent et de leur caractère fondamentalement négocié. La pragmatique sociologique telle que la décrit Dodier semble être en mesure de satisfaire chacune des exigences qui sont les nôtres quant à notre conception de l'activité mais aussi de la façon dont elle doit être étudiée. Cet auteur montre en effet comment il est préférable et possible de penser et d'étudier l'action en essayant de prendre en compte les ressources dont dispose l'acteur et qu'il mobilise concrètement et en situation pour organiser son activité. Cette notion de ressource, fondamentale, permet, en prenant soin de rester au plus près de l'activité et des représentations que les acteurs développent à son égard, d'épuiser l'ensemble des éléments qui sont effectivement amenés à jouer un rôle dans les interactions entre les individus. Sans pour autant que cela ne conduise à quelque excès que ce soit puisque seuls sont retenus les éléments qui sont pertinents pour les acteurs eux-mêmes et selon leur façon propre d'organiser leur activité.

Au croisement de plusieurs modèles théoriques, la pragmatique sociologique refuse une vision réductrice d'un acteur purement stratégique qui ne disposerait que du calcul comme moyen d'orienter son action. Elle ne s'interdit cependant pas de considérer la possibilité de visées qui dépassent le cadre de la situation elle-même. Comme le précise Dodier, « on peut au contraire caractériser une pragmatique sociologique par le souci d'intégrer, du côté du futur, la plus grande gamme possible des horizons temporels des agents, dans la mesure où ils apparaissent clairement comme pertinents dans le déroulement de l'activité »¹. Cependant, proche des ressources et des considérations de l'acteur en situation, elle s'attachera davantage à définir les visées immédiates qu'à reconstruire d'hypothétiques motifs d'arrière plan censés guider l'acteur rationnel dans l'exécution de quelque plan ou stratégie clairement définis.

Autre point important, si elle entend prendre en considération les éléments qui président à l'élaboration de l'action « dans l'instant » et selon des circonstances, des contingences et des partenaires locaux, cette démarche n'exclue pas pour autant que le passé soit mobilisé et fasse partie de l'éventail des ressources que l'acteur peut mobiliser. Il s'agit donc d'accorder l'attention nécessaire et indispensable « aux visées immédiates de l'agent » tout en analysant les « multiples processus par lesquels le passé passe dans le présent »².

¹ Dodier, 1993c, p.67

² Dodier, 1993c

Parmi ces processus, la façon dont Schütz et la sociologie phénoménologique problématise la question du « stock de connaissances »³ mobilisé par les acteurs pour typifier les situations dans lesquels ils se trouvent engagés et orienter ainsi leur action, jouera dans notre analyse un rôle fondamental. Si ce passé peut prendre la forme de mémorisations internes, il peut également être « porté » par des objets auxquels l'acteur aura délégué une certaine « fonction représentationnelle », à la manière des artefacts cognitifs de Norman⁴, qu'il pourra saisir pour organiser et coordonner son action avec autrui. Dodier considère ainsi que « l'interaction avec l'environnement n'est pas seulement une interaction avec des personnes »⁵ mais aussi avec les objets qui le peuplent et qui contribuent, eux aussi, à l'organisation de l'activité des acteurs qui les mobilisent. Cette posture permet donc d'adopter une vision de la coordination des actions basée sur une perpétuelle renégociation interne de ses modalités sans exclure pour autant la dimension cumulative des échanges et des contacts. La juste temporalité semble alors se trouver entre l'instant présent de l'action – ou de l'interaction – avec l'indispensable adaptation et coordination avec les acteurs et les objets qui peuplent les situations et le passé, fruit des processus de mémorisation et de la sédimentation des contacts constituant le socle des relations sociales pérennes et qui échappent à l'emprise de l'instant.

La pragmatique sociologique cherche donc tout simplement à comprendre ce qui, dans les modalités concrètes et locales de son rapport à l'environnement, est de nature à contraindre l'activité de l'acteur mais aussi ce qui lui permet de l'organiser. En prenant soin de s'arrêter sur les contingences locales mais aussi sur les moyens mobilisés, en situation, par l'acteur pour les gérer, elle nous permet une première ouverture sur le couple contraintes/ressources, fondamental selon nous pour comprendre correctement le rapport des acteurs à leur environnement, soit-il naturel, technique ou social. Soucieux de s'intéresser aux seuls éléments pertinents pour les acteurs dans l'accomplissement même de l'action, ni les contraintes ni les ressources ne sont identifiées par le chercheur mais sont, au contraire, le fruit de la problématisation des acteurs eux-mêmes.

On s'en rend bien compte ici, cette conception de l'activité, tant au niveau théorique qu'au niveau de la méthode qu'elle implique, se réfère à un certain nombre d'éléments sur

³ Schütz, 1998

⁴ Norman, 1993

⁵ Dodier, 1993c, p.71

lesquels il peut être ici intéressant de revenir. Nous pensons notamment à la conception très ethnométhodologique qui traverse ce texte à travers l'attention fondamentale que Dodier souhaite voir accorder à la situation, à la réalisation locale et en situation de l'activité de coordination ainsi qu'à la façon dont les acteurs construisent eux-mêmes les liens entre ces différents éléments. Cette perspective gagne, selon Dodier, à être mise en perspective avec la sociologie que développent Boltanski et Thévenot concernant les actions justifiées⁶. Il nous semble important de nous arrêter également sur la sociologie de Goffman du fait de l'importance majeure que celle-ci revêt dès lors qu'il s'agit d'étudier des interactions, quelles qu'elles soient. Nous reviendrons également rapidement sur la sociologie de l'innovation dans les apports qu'elle nous fournit dès lors qu'il s'agit de traiter des objets dans l'action par l'intermédiaire notamment du concept fondamental de médiation, central dans l'élaboration de notre interrogation.

2 Un acteur considéré comme un « sociologue profane »

Il nous faut tout d'abord commencer par évoquer l'adéquation de la pensée ethnométhodologique avec notre façon de penser le monde social et la façon dont les acteurs y organisent, ensemble et de façon coordonnée, leur activité.

Nous commencerons par évoquer le principe ethnométhodologique primordial qui consiste à retirer au sociologue le privilège de définir, en lieu et place des acteurs, des théories qui les concernent et qui sont censées régir leur activité et leurs façons de vivre ensemble. Refusant de faire de l'acteur un « idiot culturel »⁷ Garfinkel pose comme principe que la science qu'il inaugure ne se doit pas de penser et de construire des modèles théoriques à la place de ceux qu'elle étudie mais, au contraire, au plus près des pratiques, de recueillir la façon dont les acteurs développent eux-mêmes, de façon locale et au sein même de leur activité, ces « ethnométhodes » qui leur permettent d'agir ensemble. Watson résume en ces termes l'objectif de Garfinkel : « développer une démarche sociologique qui rejette l' « ironie méthodologique », c'est-à-dire la volonté savante de produire une analyse concurrente voire

⁶ Notons, à ce titre, que cet auteur se démarque, dans le texte écrit avec Baszanger (1997) de travaux purement ethnométhodologiques.

⁷ Garfinkel, 1967

parfois corrective, de l'attitude quotidienne des membres de la société. »⁸ Il n'accorde au contraire d'intérêt qu'à cette « sociologie naturelle » que construisent eux-mêmes les membres ordinaires de la société.

L'activité, pour Garfinkel, ne s'explique pas par autre chose que par ce que vivent les acteurs et ce à quoi ils sont confrontés dans la réalité de leur expérience du monde. Ainsi, « la force de l'analyse de Garfinkel est de rendre compte des détails des situations que [l'acteur] rencontre et du flux des expériences pratiques qu'[il] affronte dans les termes mêmes dans lesquels ces situations sont gérées, c'est-à-dire à partir des pertinences disponibles dans la situation elle-même. »⁹ Nous pouvons, à partir de là, penser que, même si les éléments qui structurent et conditionnent l'activité peuvent se référer à autre chose qu'à elle-même, ces éléments ne mériteront d'être considérés que s'ils sont jugés pertinents et effectivement mobilisés par l'acteur pour accomplir son action. Le but est alors pour le chercheur de « localiser ce que les membres identifient eux-mêmes comme des caractéristiques reconnaissables d'une situation donnée »¹⁰ et c'est ce à quoi les concepts de l'ethnométhodologie devraient nous permettre d'aboutir. De même, pour rendre compte de ces « choses ordinaires de la vie sociale » qu'il s'emploie à observer, le chercheur pourra s'en remettre au « langage naturel » et au « point de vue du sens commun »¹¹.

A l'instar de l'ethnométhodologie, nous pensons que « les faits sont reconnaissables par ceux qui y participent »¹². Cette démarche nous séduit par le profond respect qu'elle porte aux acteurs et à leur capacité réelle de construire leur expérience commune du monde social tout en la définissant¹³. Bien qu'elle porte en elle certains éléments fondamentaux de ce que nous comprenons comme les signes d'une profonde honnêteté intellectuelle et scientifique, il semble que certains de ses acquis soient à associer avec un certain nombre d'autres travaux et d'autres constructions théoriques pour assurer au sociologue une appréciation des plus justes du monde social et pour nous permettre d'« équiper » notre objet d'étude d'outils théoriques qui lui correspondent.

⁸ Watson, 2001, p.19

⁹ *Ibid.*, p.25

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Garfinkel, 2001a, p.34

¹² Watson, 2001, p.27

¹³ La notion d'*accountability* qui désigne cette compétence minimale nécessaire à la coordination de toute action est en effet un concept fondamental et organisateur de la pensée ethnométhodologique.

Bien que ce rapprochement soit discutable¹⁴ Dodier tente de montrer comment l'approche ethnométhodologique et les travaux de Boltanski et Thévenot peuvent, en se combinant, fournir des bases solides à la notion de coordination des actions. Faire de la justification le principe général de l'organisation sociale et du travail d'élaboration qu'effectuent les acteurs serait peut-être contraire à la pensée ethnométhodologique. Nous pensons cependant qu'il ne faut pas s'interdire, bien au contraire de chercher, dans les modèles de justification, considérés comme un registre parmi d'autres d'intelligibilité et de pratique discursive, la référence à des éléments conventionnels et normatifs qui sortent du cadre purement local de la situation, même s'ils sont alors amenés à être réactualisés et renégociés en son sein.

Dodier définit la conception ethnométhodologique de la coordination comme une « coordination minimaliste entre les acteurs, qui prend l'allure de l'accomplissement continu d'une intercompréhension instantanée, non susceptible de transport, ni dans le temps ni dans l'espace. »¹⁵ Au contraire, quand il tente de résumer l'approche de Boltanski et Thévenot, il écrit que cette forme de coordination « suppose des jugements, des délibérations, des argumentations explicités dans le langage »¹⁶. Dès lors, « elle s'incarne dans un cercle de situation limité : les actions justifiées dans lesquelles les personnes ont le souci de la justice. »¹⁷ Si la première conception semble plus apte à fournir des explications et des visions de la coordination conformes à ma façon d'envisager les interactions et l'ordre social, le fait que l'objet de notre étude soit ici la confiance peut légitimer ce désir de ne plus se limiter à ces formes locales, non transférables, d'intercompréhension minimale que développent les ethnométhodologues. En effet, peut-être s'avèrera-t-il que, dès lors que des sentiments tels que la confiance sont invoqués, les acteurs ont davantage besoin de se référer à des registres plus généraux, plus partageables et donc dont la portée argumentative plus importante que des justifications qui trouvent leurs ressources dans la situation elle-même, dans cet ici et maintenant, dans ce « just-thisness » si cher aux ethnométhodologues. Considérant la pluralité des modes d'engagement dans l'action, Thevenot lui-même, à l'aide de son modèle des « régimes d'engagements », permet de concilier les différents « échelles » avec lesquels l'acteur se doit de composer pour résoudre les problèmes pratiques auxquels il se trouve

¹⁴ Lire à ce propos, Chaniel, 2001

¹⁵ Dodier, 1993c, p.74

¹⁶ *Ibid.*, p.74-75

¹⁷ *Ibid.*, p.74-75

quotidiennement confronté, que ceux-ci relèvent du « familial », du « plan » ou du registre « public » de la justification¹⁸.

Nos précédentes confrontations au terrain nous poussent par ailleurs à croire que les situations de conflit, les moments où les acteurs sont amenés à s'expliquer sur leurs « raisons » – que celles-ci se réfèrent aux seules contingences locales ou à des considérations et des principes plus généraux – sont une occasion offerte aux acteurs eux-mêmes mais aussi aux observateurs que nous sommes de visualiser un certain nombre d'accords, de règles, de principes qui encadraient – souvent de manière tacite – jusqu'alors l'interaction. Ces « mises à plat » des raisons d'agir naissent souvent de situations où la coordination ne s'opère justement plus par elle-même. Prendre en compte différents régimes d'engagement permet justement à ces passages de s'opérer. Certains accommodements locaux, relevant du régime d'engagement familial peuvent aisément faire l'économie de la référence à des principes généraux – infondés dans de telles situations – quand le besoin de partager ou de construire une action orientée vers des fins particuliers nécessitera la référence à des principes d'une plus large portée. Il peut, certes, être hasardeux de faire du conflit un principe général, une « matrice » qui serait de nature à permettre aux acteurs de « construire le monde social et lui donner sens »¹⁹ nous aurons de multiples occasions de constater que ce type de situation constitue un moyen de renseigner le chercheur quant aux différentes ressources – même si elles ne se limitent pas aux seules ressources évoquées lors du conflit – mobilisées en situation par les acteurs pour définir leur activité, celle d'autrui et se les rendre mutuellement intelligibles. Contrairement à Chanial, et peut-être du fait de quelques manques ou latitudes concernant la pensée ethnométhodologique, nous ne pensons pas qu'il y ait fondamentalement opposition entre cette démarche de recueil de sens – qui n'est pas le seul sens que le chercheur découvre au sein de la justification mais bien celui que mobilise l'acteur dans la réappropriation et l'utilisation située qu'il sait faire des registres qu'il mobilise – et la démarche ethnométhodologique. Résumant la démarche de Boltanski et Thévenot, Chanial explique que « la dispute acquiert ainsi un statut paradigmatique : dans de tels contextes, la coordination de l'action rend visibles ses mécanismes régulateurs, dès lors que la situation impose un impératif de justification. Ainsi la mise en discours, le travail de formulation des agents, à travers les arguments et raisons échangés, rendent-ils visibles l'inobservable,

¹⁸ Thévenot, 2006

¹⁹ Chanial, 2001, p.310

l'implicite.»²⁰ Si cette démarche nous paraît légitime, c'est justement du fait que les acteurs, dans la situation, ne se satisfont plus du caractère implicite de certains éléments qui permettaient jusqu'ici à l'interaction de « tenir ». Chaniel affirme que « la logique à l'œuvre est une logique du dévoilement. Elle vise à lever l'implicite dont l'agent peut se satisfaire »²¹. Or, si un désaccord est apparu c'est bien, contrairement à ce qu'affirme cet auteur, que les acteurs ne savaient plus trouver, ensemble, les moyens corrects et satisfaisants d'assurer cette intelligibilité de leurs actions, condition première de leur possibilité de coordination. Il nous semble donc plus pertinent, à la manière de Dodier ou de Thevenot, de tenter de concilier ces deux modèles en faisant en sorte que l'un et l'autre nous fournissent les enseignements et les données susceptibles d'assurer une meilleure compréhension des activités que nous souhaitons étudier. De plus, nous pensons que cette conception ne se limite pas à la situation de désaccord mais peut s'étendre à la logique plus large – et selon nous plus utile quand il s'agit de traiter d'usages, de communication médiatisée d'autant plus – du retour réflexif. Ces justifications n'ont plus alors pour but ultime de permettre aux acteurs de restaurer une situation qui leur échappe mais tout simplement de définir, ensemble et séparément, la façon dont « les choses se font » ou « les choses telles qu'elles sont », ceci en explicitant et en rendant *accountable* leur action mais aussi ses motifs et ses divers appuis conventionnels et normatifs – dont nous ne nierons jamais le caractère négocié et localement construits. Peut-être pouvons nous cependant entendre les remarques de Chaniel dont la critique principale semble être – en définitive et si toute tentative de faire de la justification une matrice générale d'organisation et de coordination sociale est abandonnée – le fait que l'on puisse prétendre, par un systématisme scientifique que l'ethnométhodologie (s')interdit, « modéliser » cette réserve de sens dont il ne nie pas l'existence et que les acteurs peuvent être, en se justifiant, amenés à mobiliser. Le caractère éminemment local, situé et circonstancié interdit en effet pour lui que cette réserve de sens soit généralisée et face l'objet d'une description scrupuleuse et organisée.

Il semble cependant que les propos de Boltanski mis en relation avec les développements ci-dessus concernant la pensée ethnométhodologique nous montrent que l'une et l'autre des approches ne sont, finalement, pas si éloignées et peuvent se combiner pour nous permettre d'atteindre une compréhension fine et complète des processus de coordination des actions. « (Le chercheur s'astreint) à suivre les acteurs au plus près de leur

²⁰ *Ibid.* p.310

²¹ *Ibid.*, p.311

travail interprétatif (...). Il prend au sérieux leurs arguments et les preuves qu'ils apportent, sans chercher à les réduire ou à les disqualifier en leur opposant une interprétation plus forte. »²² L'une et l'autre des approches entendent donc retirer au sociologue le privilège d'une théorisation savante et raisonnée et remettent en cause la distinction entre les compétences scientifiques d'une part et ordinaires ou communes de l'autre.

En définitive l'ethnométhodologie semble s'interdire toute « montée en généralité » pour rester au plus près des constructions théoriques de sens communs quand Boltanski et Thévenot, constatant la « compétence réflexive des non spécialistes » ou « la capacité des personnes à la généralisation »²³ reconnaissent à ces dernières la capacité d'atteindre une forme de généralité comparable à celle des professionnels de la qualification. Considérer le fait que les acteurs sont capables d'adapter leur attitude et leur éventuel besoin de « montée en généralité » aux situations concrètes dans lesquelles ils se trouvent engagés semble permettre de résoudre ces oppositions. Encore faut-il savoir, pour cela, ne pas se laisser enfermer dans tel ou tel dogmatisme théorique et épistémologique. C'est, semble-t-il, ce que Thévenot semble avoir réussi à mettre en place en conciliant les différents registres pragmatiques que les acteurs sont effectivement quotidiennement amenés à mobiliser.

Tout comme nous serons amenés à le faire pour les autres courants théoriques que nous entendons ici discuter, nous devons nous interroger sur la façon dont notre problème spécifique peut venir fondamentalement – nous rentrerons, plus tard, dans le détail – questionner certains fondements de ce courant. L'argument ethnométhodologique défend en effet le caractère fondamental, pour l'organisation de la vie sociale, de l'« accountability ». L'ordre social s'accomplit localement dans ce que les acteurs sont capables de définir, en situation, « ce qui est » et ce qu'ils font, tout en étant en mesure de rendre ces éléments intelligibles aux autres acteurs. La compétence des acteurs à partager ensemble, dans le cours même de l'action, ce qui constitue la situation et l'activité en cours est la condition sine qua non de l'organisation sociale. Cette compétence est une compétence naturelle, ordinaire, possédée par tous. Cependant ce qui nous intéresse, ici, ce sont des rapports de communication. Si l'analyse de conversation est née des préoccupations ethnométhodologiques et étudie justement l'échange comme cours d'action organisateur, on peut légitimement se demander si l'enjeu des échanges, qui déplace la question de « ce que je

²² Boltanski, 1990

²³ Isaac, 1996, p.5

fais » et la complète de propositions telles que « ce que je veux dire », « pourquoi je dis cela », « ce que signifie ce mot ou cette attitude », et qui introduit une part importante, voir prédominante, de négociation au sein de la coordination même de l'action ne vient pas requestionner certaines conceptions ethnométhodologiques de l'action. De plus, la situation d'interaction et d'échange de proposition indexicales – qui suffit à lui seul, selon les ethnométhodologues, à remplir cette fonction d'accountability – ne se fait pas dans un cours d'action ininterrompu. Au contraire, les échanges, aussi synchronisés soient-ils, se font toujours avec un certain décalage. Le flux de l'interaction est donc sans cesse partiellement rompu et on peut se demander quelles seront les influences de ces ruptures sur la coordination des échanges. Nous aurons, par ailleurs l'occasion de constater combien la confiance peut également questionner les acquis ethnométhodologiques et combien son étude impose elle aussi l'ouverture à de plus nombreux registres d'engagement que celui du seul cours d'action.

3 L'interaction au cœur de nos préoccupations

Pour avoir déjà mobilisé les travaux et les concepts développés par Goffman dans le cadre de l'étude des communications écrites électroniques, nous savons que la médiatisation des échanges et la situation particulière qu'elle introduit ne sont pas un obstacle à leur utilisation. En prenant soin de respecifier quelques uns des acquis de cet auteur, l'analyse des interactions qu'il propose semble être plus qu'utile, indispensable, dans le cadre de notre étude. Ainsi l'utilisation des concepts tels que la présentation de soi, les activités hors cadre ou encore la définition de la situation semble incontournable pour analyser et comprendre correctement les interactions, aussi médiatisées soient-elles. Les travaux de Goffman sont très vastes, nous n'essaierons donc pas d'en faire ici quelque synthèse ou résumé. Il semble cependant qu'il soit impossible de faire l'économie de quelques uns des points qui structurent sa façon de définir les interactions, et, puisqu'il en fait sa base, l'activité sociale dans son ensemble.

Bien sûr, le fait que Goffman base ses travaux sur la situation de face-à-face pousse à quelques réaménagements et quelques modifications, cependant nous allons tenter de montrer ici comment la définition qu'il propose de notions telles que celle de cadre ou de situation sont des outils essentiels qu'il nous appartient de savoir convenablement mobiliser. Nous

évoquerons également les limites et les modifications que la prise en compte des outils qui médiatisent ces interactions impose.

Pour Goffman, le monde social n'est que succession de scènes. Loin de croire en une unicité de l'identité, il affirme, au contraire, que l'acteur endosse un rôle différent pour chacune des situations qu'il rencontre. Il y a, pour Goffman « autant de personnalités différentes qu'il y a de *groupes* sociaux distincts dont l'opinion compte à ses yeux. Chacun montre généralement un aspect différent de lui-même à chacun de ces différents groupes »²⁴. L'acteur se doit alors d'adapter son rôle, d'ajuster son « travail de figuration » à la situation dans laquelle il se trouve engagé, principalement aux personnes, au public, qui la peuple.

L'activité, chez Goffman est assimilée à une performance. Les impressions produites par un acteur chez son public et la façon dont ce public se forge, à son tour, une opinion sont essentielles. Même si le détail de ces opérations en cours dans les interactions quotidiennes est bien plus complexe, il semble que les propos qu'il développe en introduction de son ouvrage « La présentation de soi » ne puisse que nous fournir une vision, certes sommaire, mais pourtant extrêmement intéressante de ce qu'est pour lui l'activité sociale. « Lorsqu'un individu est mis en présence d'autres personnes, celles-ci cherchent à obtenir des informations à son sujet ou bien mobilisent les informations dont elles disposent déjà. Elles s'inquiètent de son statut socio-économique, de l'idée qu'il se fait de lui-même, de ses dispositions à leur égard, de sa compétence, de son honnêteté, etc. Cette information n'est pas recherchée seulement pour elle-même, mais aussi pour des raisons très pratiques : elle contribue à définir la situation, en permettant aux autres de prévoir ce que leur partenaire attend d'eux et corrélativement ce qu'ils peuvent en attendre. Ainsi informés, ils savent comment agir de façon à obtenir la réponse désirée. »²⁵ Ces « informations » que les acteurs transmettent d'une part mais aussi recueillent chez leurs partenaires sont de deux ordres. Goffman distingue en effet « deux formes radicalement différentes d'activités symboliques : l'expression *explicite* et l'expression *indirecte* »²⁶. La première est constituée des assertions verbales et de « la capacité d'utiliser des symboles verbaux conformément à l'usage de la langue » pour transmettre l'information, la seconde est quant à elle constituée de tous les éléments extra-verbaux qui sont échangés entre les acteurs au cours des interactions, souvent malgré eux. De

²⁴ Goffman, 1973, p.52, citant W. James

²⁵ *Ibid.*, p.11

²⁶ *Ibid.*, p. 12

ces deux formes d'activités symboliques de production de sens, on retire l'existence de différents flux communicationnels qui vont servir à transmettre, à appuyer, à soutenir le propos.

Ceci explique en partie le fait que, comme le montre Ogien, la situation soit, chez Goffman, assimilée à un ensemble de contraintes²⁷. C'est ici qu'apparaît le caractère fondamental de l'observabilité. En effet, les travaux de Goffman reposent sur la dimension publique de la représentation et des interactions et pose le face-à-face comme modèle général de compréhension des relations sociales. Ce fameux face-à-face place l'acteur dans une situation où il se doit d'assurer sans cesse une performance puisque le « public » devant lequel il se trouve attend de lui qu'il le fasse. Cette métaphore théâtrale nous permet de comprendre que l'acteur est, dans la situation, « contraint » à jouer un rôle, ou à se conformer au rôle que les partenaires de l'interaction dans laquelle il se trouve engagé attendent qu'il joue. S'il ne veut pas « perdre la face » et s'il souhaite faire en sorte que l'interaction puisse être poursuivie, l'acteur se doit de mener à bien son travail de figuration. Ces notions d'« attentes » et d'« engagement » sont, dans le cadre de notre analyse, des éléments importants de la théorie goffmanienne. Nous allons l'évoquer ici, nous le constaterons également lorsqu'il s'agira de définir la confiance, ces notions – et la notion d'information en particulier – sont aussi des éléments qui auront, dans notre analyse, une importance majeure. Cette conformité au rôle, attendue par les partenaires, et le caractère dynamique des attentes sont plus que pertinents dans ce qu'ils sont des éléments centraux de la confiance ordinaire que nous entendons étudier. Le rôle endossé, l'acteur se trouve en effet dans une situation où il se doit de le réaliser lors des interactions sous peine de « perdre la face » et peut-être, peut-on dire, de trahir l'attente de régularité de ses partenaires. Tout ceci illustre ce que Joseph nomme « la vulnérabilité fondamentale de l'expérience sociale [qui] se traduit, dans le vocabulaire dramaturgique par la menace de *rupture de représentation* »²⁸ Conception fidèle à notre façon de penser la coordination des actions comme travail permanent des acteurs, qui négocient sans cesse les modalités de leurs échanges afin de leur assurer une stabilité minimale, indispensable à la mise en place de toute interaction. Il en sera de même en ce qui concerne la confiance qui ne sera, souvent, pas accordée une fois pour toute mais renégociée sans cesse, au fil des interactions successives.

²⁷ Ogien, 1999

²⁸ Joseph, 1998, p.56

Cependant, ce travail de figuration ne s'effectue pas au hasard ni de façon désordonnée. Et c'est là qu'intervient la notion fondamentale de « cadre » que Joseph résume en ces termes : « Un cadre est un dispositif cognitif et pratique d'attribution de sens, qui régit l'interprétation d'une situation et l'engagement dans cette situation, qu'il s'agisse du rapport à autrui ou à l'action elle-même. »²⁹ On voit bien ici l'élargissement que représente cette définition par rapport aux propos introductifs de « la présentation de soi » cités plus haut. Il ne s'agit plus ici seulement d'obtenir des informations sur les partenaires de l'interaction de face-à-face mais sur l'ensemble de la situation dans lequel se trouve l'acteur et sur l'action en train de se dérouler. Cet élargissement semble être un des éléments qui permette de penser et de comprendre les interactions médiatisées en mobilisant les outils que nous fournit Goffman. En effet, cette conception du cadre n'interdit pas qu'il soit « équipé ». Dès lors, les informations, dont nous voyons bien ici le rôle primordial au sein de l'interaction, peuvent être, tout d'abord d'un ordre autre que les seules informations que la situation de face-à-face permet de recueillir, mais elles peuvent aussi être obtenues de façon différente que par la simple observation de l'autre en train d'agir, d'interagir ou de parler. Cette « observabilité », pourtant si importante, peut alors être comprise et interprétée en des termes différents, dans une acception plus large que la simple disponibilité visuelle, dépendant de la coprésence directe des interactants. Nous le verrons dans la suite de notre développement, le cadre des communications médiatisées laisse ouverte la possibilité de recueil d'informations concernant les partenaires et la situation sans pour autant qu'il y ait coprésence physique. La médiatisation n'est certes pas sans conséquences sur les interactions. La production d'impression et le recueil d'information dont nous évoquions plus haut qu'ils pouvaient s'opérer par des éléments verbaux mais aussi extra-verbaux en situation de face-à-face, pourraient ici, semble-t-il, dépendre des seuls mots que les interactants échangent. Cependant les éléments de définition de la situation, ou de « cadrage », de production d'impression ou de sens dépassent, dans le cadre des communications médiatisées également, les mots qu'échangent les correspondants. Les communications à distance recèlent, elles aussi, d'éléments extra-verbaux ou d'informations que les acteurs adressent à leur public sans même en avoir conscience. Les propos de Joseph prennent, dès lors, un sens nouveau et ne sont que plus pertinents. « La notion de cadre complique aussi bien le modèle théâtral du rapport acteur-spectateur que le modèle dyadique de la communication locuteur-auditeur en désignant

²⁹ Joseph, 1998, p.65-66

des *dispositions* cognitives et pratiques par lesquelles les acteurs sociaux définissent leur expérience et s’y engagent. Ces dispositions se déploient non seulement dans un univers de langage, mais dans un environnement spatial fait de *dispositifs*, et d’équipements physiques et sensibles où les conditions de visibilité et d’observabilité sont variables. »³⁰ Cette variabilité consentie aux conditions de visibilité et d’observabilité semble légitimer l’utilisation d’outils extrêmement importants et qui semblaient jusqu’alors réservés à la simple étude des interactions de face-à-face. L’utilisation importante qui est faite par de nombreux chercheurs des acquis goffmaniens dans le cadre de l’étude des communications médiatisées ainsi que notre expérience de recherche nous poussent à dire que rien ne justifie de se priver d’appuis théoriques si précieux et fondamentaux. Il semble que les propos de Joseph viennent parfaitement clôturer ce bref exposé. « L’écologie des activités analyse donc d’abord des *échanges* explicites ou furtifs, verbaux ou posturaux, entre personnes présentes dans un champ de visibilité. Elle doit aujourd’hui tenir compte des formes d’accessibilité liées aux technologies de la téléaction et du télétravail qui tentent de reconstituer les conditions du face-à-face et de la conversation ordinaire. Elle tient compte également de l’*environnement* physique et sensible dans lequel se déroulent ces échanges. Enfin, elle prend en compte les *objets* auxquels les participants font jouer un rôle, les sollicitant pour agir, contrôler ou anticiper leur action. »³¹ Ces objets auxquels les acteurs font effectivement jouer un rôle ouvrent aujourd’hui la porte à de nouvelles formes d’accessibilité et de présence à distance qui, loin d’interdire l’utilisation des travaux de Goffman ne font, selon nous, qu’en raviver la pertinence et l’intérêt tant les questions qu’elles viennent lui poser sont riches et nombreuses.

Enfin, et après avoir montré la pertinence de la conception goffmanienne de l’activité et de la situation dans le cadre de notre étude, nous terminerons en précisant que ces mêmes outils nous ont déjà fourni et me fourniront encore des éléments importants pour comprendre l’intégration des communications médiatisées au sein d’autres cadres d’activité et de sociabilité. L’utilisation, dans de telles circonstances, de concepts tels que « l’activité hors cadre » par exemple, paraît en effet indispensable. Qu’il s’agisse de « ruptures de cadre », d’« expérience négative »³² ou de distance au rôle, ces écrits seront également le moyen de comprendre bien des situations où les acteurs ont le sentiment que leur confiance a été trompée ou même de comprendre la naissance de ce sentiment et les éventuels moyens d’y

³⁰ *Ibid.*, p.70

³¹ *Ibid.*, p.71

³² Goffman, 1974

remédier. L'analyse des cadres que fait Goffman lui permet en effet d'explorer et de détailler bien des situations de justifications ou de recadrage qui permettent aux interactions de se restabiliser et à l'ordre de réapparaître au milieu d'un chaos apparent.

La définition que nous poserons ensuite de la notion de confiance viendra appuyer notre propos mais il peut être utile de préciser ici la distinction entre « relation » et « interaction » sur laquelle insiste Licoppe quand il traite du rapport entre techniques de communication et sociabilité. Cette précision paraît, en effet, plus qu'importante au regard du travail d'analyse que nous allons réaliser. Cet auteur précise que « la relation se déploie en effet sur une temporalité plus longue que l'interaction. Elle se distribue au fil de son déroulement sur une multiplicité de contextes et de situations, ce qui exclut que l'on puisse attribuer sa permanence à une quelconque unité d'action. Dans une perspective interactionniste et constructiviste, la relation se donne comme une succession d'échanges situés et d'interactions médiatisées. Chacune de ces interactions médiatisées vient dynamiquement réactiver, réaffirmer, reconfigurer la relation. En retour la relation fait partie du cadre participatif dans lequel l'interaction va se déployer, et elle peut être soit directement thématisée dans les échanges ultérieurs, soit invoquée ostensiblement dans l'interaction sous forme de signes du lien (Goffman, 1971) La relation prend en définitive la forme métaphorique d'une « conversation continue », faite d'une multitude d'interactions unifiées dans la durée par la construction d'attentes et de routines partagées, d'un monde commun (Berger et Luckmann, 1966). (...) En ce sens l'analyse des relations interpersonnelles s'installe dans un entre deux, entre la perspective constructiviste d'un lien affirmé et reconstruit à chaque fois dans l'interaction, et qu'il s'agit de saisir comme accomplissement, et un point de vu plus détaché, où la relation va être prise comme une forme objectivée, et comparable à d'autres. »³³ Cette définition synthétique de ce qu'est une « relation » nous paraît fort pertinente et parfaitement adaptée à l'étude des rapports de confiance que nous souhaitons réaliser. Contrairement à certaines interprétations des théories interactionnistes, nous considérons que les liens entre acteurs disposent d'une certaine « épaisseur » qui évite que la relation soit entièrement reconstruite lors de chaque contact. La relation nourrit les interactions qui les alimentent en retour. C'est justement dans cet « entre-deux », entre interaction et relation, que va nous conduire l'étude du phénomène complexe de confiance, en tension permanente entre sédimentation, dans la relation et ses acquis, et réactualisation en

³³ Licoppe, 2002, p.177

situation, dans l' « ici et maintenant » de l'interaction. Entre sa gestion au sein même de l'interaction et la façon dont certains éléments qui la caractérisent et la structurent prennent appui sur l'ensemble des rapports que les interactants ont pu avoir. En perpétuelle renégociation, les modalités de la relation évoluent. Ils représentent néanmoins un certain nombre de ressources que l'acteur peut mobiliser pour définir la situation d'interaction d'une part mais aussi les rapports qu'il entretient avec les personnes « présentes ». Ces propos illustrent l'impératif, évoqué plus tôt, de s'intéresser aux moyens dont le passé « passe dans le présent ». Comme nous allons le voir, cette « conversation continue » n'est pour Latour possible que du fait de la présence d'objets qui permettent justement la permanence et la continuité des interactions. C'est justement à eux que nous allons nous intéresser maintenant.

4 L'importance des objets

Nous évoquions, à l'instant, la notion de « cadre » chez Goffman et avons attiré l'attention sur le fait que les cadres des interactions que nous allons étudier sont des cadres équipés. S'il est vrai que notre recherche nous conduira inmanquablement à nous intéresser aux moments où les acteurs sont en situation de coprésence physique, les interactions qui nous intéressent ici sont des interactions médiatisées. Et cette « médiation », nous l'avons vu, vient questionner un certain nombre d'acquis sociologiques fondamentaux. Nous pourrions faire de l'absence du corps, de la distance entre les acteurs ou du caractère asynchrone des échanges les seuls critères de changement par rapport à une situation d'interaction en face-à-face bien connue. Il semble que l'observation des pratiques nous invite à ne pas limiter notre attention sur « ce qui manque » mais également sur ce qui se rajoute, sur ce qui apparaît entre les acteurs et qui vient, sans nul doute, jouer un rôle dans les contacts qu'ils mettent en place. Ces « actants » que sont les dispositifs techniques qui médiatisent les échanges sont mobilisés par ceux qui les utilisent. Ces objets ne se contentent pas de transmettre un message, ils lui donnent une nature nouvelle, ils le marquent de leur empreinte. De même, ces objets sont pris à partie, mobilisés comme témoins, assurent des fonctions de mémorisation ou permettent de dire ce qu'aucune autre situation ne permettrait de dire. Le rôle des objets dans les interactions médiatisées est important et subtil. En prenant bien soin d'éviter les écueils du déterminisme social et du déterminisme technique qui ne pourraient l'un et l'autre conduire

qu'à des impasses³⁴, ces objets méritent que nous nous arrêtions quelques instants pour définir quelle sera leur place dans cette recherche.

L'utilisation des écrits sociologiques concernant le rapport aux objets est un exercice délicat. En effet, ces derniers sont très nombreux et les articles ou ouvrages traitant des objets et de leur dimension sociale ne manquent pas, bien au contraire. Si leur utilisation paraît parfois simple lors d'une période de restitution des données, il en est tout autrement lors de la construction théorique d'un sujet tel que celui que nous exposons ici. En effet, lorsqu'il s'agit d'analyser et d'organiser des données recueillies sur le terrain, les concepts et outils théoriques que fournit l'importante littérature traitant des « objets dans l'action » sont d'une importance capitale et d'une utilité incontestable. Mais ce ne sont pas les mêmes concepts, les mêmes propos, qu'il nous faut ici exposer. Nous ne cherchons effectivement pas, pour le moment, à caractériser les rapports des acteurs à leurs objets mais à construire le cadrage théorique qui nous permettra de comprendre convenablement les développements qui suivent.

Il nous faut également préciser que, contrairement à de nombreux autres écrits, ce qui est central dans notre analyse, c'est l'interaction acteur/acteur et non l'interaction acteur/objet technique. Cette distinction peut paraître accessoire, il semble pourtant qu'elle soit fondamentale. La relation à l'objet n'est pas, en effet, ce que nous entendons comprendre et analyser. Ce que nous souhaitons étudier, ce sont les interactions entre individus, lorsque celles-ci se trouvent médiatisées par les dispositifs techniques. Ainsi le rapport aux objets ne sera jamais une fin en soi mais un « médiateur » et un « actant » auquel les individus ont affaire et qu'ils sont amenés à mobiliser comme ressource dans le cadre de leurs échanges quotidiens. Dès lors nous nous attarderons ici davantage à convenablement définir l'interaction en elle-même en tentant de comprendre en quoi la présence et la médiation des dispositifs techniques vient modifier la définition qui en est habituellement établie. L'interaction homme/machine et les concepts que son étude a permis de mettre en place interviendront, semble-t-il, davantage dans la restitution et l'analyse des données recueillies sur le terrain. Comme l'écrit Dodier, « les auteurs montrent souvent dans le détail comment les agents évaluent l'objet, et anticipent ses réactions. Mais ils abordent très peu les moments d'évaluation des capacités des autres personnes avec lesquelles chaque agent doit s'ajuster. On peut pourtant faire l'hypothèse que ces moments d'évaluation de l'autre, voire

³⁴ Jouët, 1993, 2000 ; Proulx, 2001

de soi-même, jouent un rôle important dans le maniement des objets. »³⁵ Nous verrons, en effet dans les développements suivants, l'importance majeure, dans l'usage des techniques, de ces évaluations des capacités – et des usages de manière plus générale – de ceux avec lesquels on communique. Et c'est justement ce travail d'ajustement qui représentera, dans l'étude de la confiance, la centralité de notre analyse.

Nous nous contenterons, ici, de faire quelques remarques d'ordre général sur l'intérêt et l'importance de la prise en compte des objets dans l'étude des interactions. Nous nous arrêterons également sur quelques uns des bénéfices qui peuvent être retirés de l'utilisation du concept clef qu'est celui de médiation. Nous nous appliquerons ensuite, dans les développements à venir, à montrer comment la question de la confiance et ses multiples ramifications peuvent être requestionnées de manière fort productive lorsque les objets ne sont plus mis de côté dans l'analyse mais qu'ils y occupent, au contraire, une place d'actants à part entière.

Bien que les objets n'aient pas, dans notre programme de recherche, la même centralité que celle qu'ils peuvent avoir dans le cadre des études des sociologues de la technique ou de l'innovation, un certain nombre des théories que ces auteurs ont pu développer à leur égard peuvent être des appuis importants. Comme le dit Akrich, « la médiation technique perdure au-delà de l'innovation »³⁶. Repenser les notions de « médiation » ou donner aux objets le statut d' « actants » en leur redonnant une place de premier ordre dans leurs recherches, voilà ce à quoi ce sont employé nombre de ces chercheurs et que nous allons ici évoquer.

Nous évoquons plus haut la notion de « cadre » telle qu'il s'agit de la comprendre et expliquions comment cette notion ne nous paraît pas incompatible avec l'étude des communications médiatisées. Latour fait, pour sa part, des objets un des éléments premiers de sa définition de ce qu'est un « cadre équipé ». Latour propose une « autre théorie de l'action » qui résoudrait selon lui l'éternel dilemme entre interactionnisme et structuralisme. Il juge en effet que l'un et l'autre sont insuffisants et qu'ils pèchent tous deux pour la même raison : ils ne prennent pas en compte les objets, « actants » à part entière dont l'oubli ne semble pouvoir conduire qu'à des impasses théoriques. Parce que l'action est plus que le simple produit de l'intentionnalité de l'acteur, parce qu'il est « presque impossible de reconnaître une

³⁵ Dodier, 1993a, p.116

³⁶ Akrich, 1993. p.95

interaction que ne ferait pas appel à la technique », parce que cette technique permet aux acteurs – et au sociologue – d’agir en se déplaçant dans l’espace et le temps, Latour pose les objets au centre des interactions et résout par là même un problème que la sociologie se pose depuis des décennies sans jamais avoir réussi à le résoudre. Pour lui les objets s’intègrent dans l’ensemble du social et ne pas les prendre en compte c’est se priver d’une part de compréhension fondamentale. L’interaction chez les humains dit-il « est le plus souvent localisée, cadrée, tenue (...) par le cadre justement, fait d’acteurs qui ne sont pas humains. »³⁷ Latour semble donc ici compléter la notion de « cadre » employée par Goffman en y associant les objets. Dans la mesure où l’acteur ne peut se passer des objets pour séparer ses interactions les unes des autres, pour « faire patienter » une d’entre d’elles alors qu’il se consacre à une autre (Latour dit en effet qu’ « on ne quitte jamais une interaction »³⁸), pour permettre à une interaction de durer dans le temps, bref pour organiser l’ensemble de son activité sociale, le sociologue se doit de s’intéresser à ces objets sans lesquels, dit-il, notre existence sociale serait comparable à celle des primates. Il développe, dès lors, nombre de concepts qui permettent de comprendre le rôle social des objets, leur influence sur les relations que mettent, ou que peuvent – dès lors justement que ces objets sont convoqués – mettre en place les acteurs et la façon dont ils sont sans cesse mobilisés pour agir ou pour définir l’activité, la comprendre, la sommer ou lui donner une portée plus générale. Ainsi, que ce soit au niveau local, en situation, ou pour justement tenter de s’en extraire par un travail de sommation des interactions successives, les objets sont présents et agissent sans cesse. Pour Latour, « agir, c’est faire agir » et « on ne peut que partager l’action, la distribuer avec d’autres actants. »³⁹

L’observation, même rapide, des usages ne peut que légitimer cette démarche. L’exemple des communications médiatisées, dans la mesure où elles reposent en grande partie sur l’utilisation de dispositifs techniques, ne rend que plus visibles et pertinents les propos des auteurs défendant la prise en compte, dans les études sociologiques, de ces objets si souvent rejetés par l’analyse. Pour reprendre un exemple que nous venons de citer, les communications électroniques nous donnent une illustration parfaite des propos suivant de Latour : « Au temps t , je me trouve en contact avec des êtres qui ont agi à $t-1$, et je plisse les situations de sorte que j’agirai, moi, sous une autre forme à $t+1$. »⁴⁰ Cette phrase pourrait en effet parfaitement décrire la situation d’une personne qui reçoit, sur son ordinateur ou son

³⁷ Latour, 1994, p.602

³⁸ *Ibid.*, p.604

³⁹ *Ibid.*, p.601

⁴⁰ *Ibid.*, p.604

téléphone mobile, un message d'un correspondant. Il reçoit, à l'instant t , un message, adressé par quelqu'un à son attention, il y a quelques heures ou quelques minutes – à l'instant $t-1$ – d'un lieu qui peut être éloigné de plusieurs milliers de kilomètres de lui. Le temps et l'espace sont plissés et l'acteur ne peut répondre à ce message, à $t+1$, que parce qu'un certain nombre d'objets lui permettent de réaliser ce déplacement dans l'espace et dans le temps. Cela démontre donc l'importance décisive des objets dans l'action – ils en sont même, dans notre cas, la condition sine qua non - et donc dans l'analyse.

Cela nous permet également d'introduire une dimension importante concernant notre utilisation de ces acquis et notre conception du rôle des objets dans l'action. On voit bien, dans la façon d'écrire de Latour, puisqu'il emploie dans cet extrait la première personne du singulier, l'importance du travail que doit réaliser l'acteur pour intégrer ces objets dans son action. Nous l'avons en effet déjà évoqué à plusieurs reprises, ce qui mérite notre attention, c'est ce qui, aux yeux des acteurs, et à leurs yeux seuls, a du sens. Or, dans les interactions ici étudiées, cette médiation a du sens à leurs yeux et elle fait partie intégrante des représentations qui organisent leurs actions, leurs discours et les liens qu'ils nouent. Si cette médiation ne doit pas être ignorée par le chercheur, c'est avant tout parce qu'elle ne l'est pas par les acteurs eux-mêmes qui construisent autour d'elle et spontanément tout un ensemble de significations, organisées et structurantes. L'exemple le plus évident pourrait être la multiplicité des désignations concernant les spécificités de chacune des techniques susceptibles de « véhiculer » les écrits électroniques et la façon dont elles organisent les pratiques de communication quotidiennes des acteurs. Chacun identifie en effet, en fonction de son usage, un certain nombre de caractéristiques spécifiques à chacun des outils de la communication écrite électronique. Les mots, leurs formes, les propriétés temporelles ou spatiales de chacun d'entre eux sont identifiés et problématisés par l'acteur qui fait de ce travail de définition un des moyens de penser et d'organiser sa pratique. Les outils ne sont pas neutres, ils impriment leurs marques sur les mots qu'ils transmettent, ils leur donnent une forme spécifique et l'impact du choix du medium sur la façon dont le message va être transmis n'est pas un élément illusoire ou une construction de sociologue soucieux de réhabiliter les objets au sein de sa discipline mais, au contraire, une préoccupation quotidienne des acteurs qui cherchent sans cesse, pour eux et pour les autres, à donner un sens à leur pratique. Que ces représentations interviennent aussi quand il s'agit de traiter des rapports de confiance que peut avoir sur eux la médiatisation des échanges paraît, si ce n'est évident, au moins une hypothèse fondée et raisonnable.

Qu'il s'agisse de découverte scientifique, de mise en place de projet technique ou d'utilisation d'outils de communication, l'interrelation entre social et technique est sans cesse mise en avant par les auteurs que nous avons cités. Dès lors, loin de prôner la dépendance du social vis-à-vis d'une technique qui se voudrait première, omniprésente et structurante, Akrich écrit par exemple, concernant les dispositifs informatiques, qu'ils « impliquent chez l'utilisateur l'incorporation de compétences proprement sociales, définies comme la capacité à qualifier des situations et à ajuster son comportement en conséquence – mobiliser des ressources pertinentes, utiliser le vocabulaire adéquat, se conformer aux règles en vigueur etc. »⁴¹ De même, les propos de Jouët peuvent être plus que pertinents et ouvrent des pistes à certaines des interrogations que nous allons ensuite aborder. Questionnant la notion de la « médiation » en la mettant en perspective avec le développement de nouveaux modes de communication, médiatisés notamment, elle explique que « la médiation de l'objet technique n'est pas neutre et conduit à une technicisation de l'action qui se repère en effet dans l'accomplissement de toutes les activités ordinaires par le truchement des technologies digitales. Elle se traduit par des incidences cognitives et l'élaboration de nouveaux modes de faire y compris dans les usages les plus profanes. La rationalité de la technique structure la pratique qui adopte en retour les valeurs de performativité de l'objet. »⁴² Elle précise cependant que les différents types de réappropriation réintroduisent, bien sûr, de la subjectivité dans les activités les plus rationnelles. Nous pouvons rajouter à cela le fait que les usages quels qu'ils soient, nous le verrons, sont extrêmement négociés. Il s'agit donc de faire une utilisation judicieuse de cette notion de médiation en réaffirmant – s'il est encore besoin de le faire – le rôle actif que sont amenés à jouer les non-humains dans les interactions entre humains, d'autant plus si celles-ci sont médiatisées, tout en évitant le travers inverse qui nous pousserait à affirmer, de façon erronée, que les interactions que les acteurs mettent en place ne sont que le reflet des outils qui leur permettent de voir le jour. Que les dispositifs techniques jouent un rôle dans l'interaction, cela ne fait aucun doute, que l'essentiel du travail – ou du moins celui qui nous intéresse - reste à faire par celui qui les mobilise et les utilise selon des buts, des besoins ou des envies qui lui sont propres, cela ne fait pas, pour nous, non plus l'ombre d'un doute. « Face au modèle sociétal, la technique montre son emprise sur les modalités de l'action. La construction de l'usage social des techniques repose sur des processus complexes de rencontre

⁴¹ Akrich, 1993, p.97

⁴² Jouët, 1993 p.117

entre l'innovation technique et l'innovation sociale. Il se produit une relation dialectique entre ces deux pôles »

Ici encore, s'arrêter sur le couple contraintes/ressources peut être pertinent et mettre en relief certaines de nos préoccupations. Comme le dit d'ailleurs Proulx, « il y a ainsi une double dialectique des contraintes et des possibilités entre les usagers et les objets dans un contexte d'usage donné. »⁴³ Cette phrase résume relativement justement le courant que l'on peut nommer « approche de l'appropriation ». Davantage centrée sur les usages et moins sur le phénomène de l'innovation, cette approche redonne à l'acteur son rôle pleinement actif dans un usage qui n'est plus pensé – contrairement au modèle de la diffusion notamment – comme la simple réalisation de prescription d'emploi mais comme une construction sociale. Dans cette approche, « la question du statut de l'objet revient à saisir ce qu'il représente pour son ou ses usagers »⁴⁴ et les représentations jouent un rôle crucial dans la formation des pratiques. Cette conception se rapproche en ce sens des travaux de De Certeau, qui, décrivant les « arts de faire »⁴⁵ tente de mettre à mal cette vision du consommateur passif au profit d'un consommateur producteur et actif qui se joue des situations et saisit les opportunités pour mettre en place les « tactiques » qui lui permettent de faire de sa consommation autre chose que ce l'on attend de lui qu'il fasse.

En effet, la médiatisation des échanges introduit – tout comme peut le faire la situation de face-à-face, nous l'avons vu plus haut – un certain nombre de contraintes, qu'il s'agit pour l'utilisateur de savoir nommer, définir, qualifier et appréhender. L'acteur, s'il souhaite utiliser un dispositif technique, quel qu'il soit, pour établir un contact, doit se familiariser avec les règles d'usages de celui-ci. Règles d'usages qui seront techniques d'une part puisque la manipulation même de l'objet nécessitera un certain nombre de compétences qu'il lui faut acquérir. Règles d'usages sociales également puisque, même si celles-ci sont sans cesse renégociées dans le cours des interactions, un certain nombre de règles et de normes entourent ces pratiques. De même, les outils dont les individus disposent – et, par extension, les spécificités, les détails techniques ou les fonctions intégrées propres à chacun d'entre eux – deviennent, au sein de l'interaction, des ressources pour leurs utilisateurs, parfois après que la familiarisation initiale ait laissé place à une forme de compétence qui transforme l'usage en

⁴³ Proulx, 2001, p.58

⁴⁴ Millerand, 1998

⁴⁵ De Certeau, 1990

une utilisation « experte ». L'outil impose donc un certain nombre de contraintes – d'ordre technique ou social – qu'il s'agit de respecter. Il est cependant mobilisable par l'acteur pour que ce dernier en fasse une ressource, et dans des buts aussi divers que variés. Permettant à l'acteur qui sait le faire parler d'accéder à certaines informations qui l'aideront et soutiendront son activité de cadrage, lui permettant de se présenter comme il le souhaite ou encore servant de témoin et de mémoire aux échanges qu'il a établi, le dispositif technique agit ; il est présent et joue un rôle actif dans les interactions. Les acteurs, conscients de sa présence et de ses conséquences, se réappropriant l'outil dont ils disposent, lui imposent eux aussi leur mode de fonctionnement et leur conception. Par les représentations qu'ils développent à son égard et quant à la communication dans son ensemble, les usagers, construisent, dans la limite que leur impose le dispositif et selon des modalités qu'il contribue lui aussi à définir, un usage qui correspond autant que possible à ce qu'ils en attendent. Cet usage sera ensuite, bien sûr, négocié avec les partenaires des échanges que l'outil permet de mettre en place.

Joseph écrit que « la notion de moment résume cette caractéristique de la vie sociale d'être située et descriptible mais aussi structurellement problématique, d'être ouverte aux malentendus et aux interprétations sur les cadres. »⁴⁶ Nous serons tentés de dire que cette définition du moment résume, après avoir détaillé quelques uns de nos présupposés théoriques, relativement bien notre position. Ce caractère problématique – et en permanente évolution et renégociation dans le cours des interactions – est justement ce qui fait tout l'intérêt de la vie sociale telle que Goffman la définit et telle que nous entendons la comprendre et l'étudier. Il semble difficile de dire, au terme de ces développements, quelle est précisément notre position. Est-elle ethnométhodologique ? Peut-être. Pragmatique ? Surement. Il semble que se dessine, en tout état de cause, un modèle de l'activité telle que nous entendons la concevoir tout au long de notre travail. Nous postulons que les acteurs sont en mesure de construire leurs propres théories de l'action sociale et de la coordination de leurs actions. Nous pensons qu'ils mobilisent, en situation, différentes ressources de tous types qu'ils savent identifier et utiliser en fonction des contingences locales. Nous affirmons que ces situations sont multiples et qu'elles impliquent de l'acteur qu'il s'y adapte, en jouant notamment le rôle qui convient. Aussi « situées » soient-elles, ces actions et ces interactions peuvent nécessiter de l'acteur qu'il se réfère ou mobilise des éléments qui lui sont extérieurs. Si nombre d'éléments importants manquent à cette description, elle semble cependant

⁴⁶ Joseph, 1998, p.120

regrouper une part importante des idées fondamentales qui gouvernent la théorie de l'action que nous entendons « utiliser » au cours de notre recherche.

Loin de chercher à reconstruire une unité illusoire de l'acteur et de son activité, nous tenterons donc, adoptant pour cela une position pragmatique, de comprendre comment « les personnes peuvent être engagées dans différents «régimes d'action» », comment « les dispositifs, qui cadrent les situations, les orientent vers certaines formes d'engagement » et comment « peuvent aussi apparaître des tensions ou des combinaisons entre ces régimes d'action. »⁴⁷ Nous serons, dès lors, amenés à « rendre compte de la dynamique des activités concrètes des personnes dans le cadre de références normatives complexes, situationnelles et non unifiées. »⁴⁸ De fait, les développements précédents nous montrent comment « cette manière de considérer les personnes renvoie à un choix théorique : il s'agit avant tout de construire une théorie des compétences potentielles, actualisées dans le cadre des rencontres faites par chacun avec d'autres personnes, avec des dispositifs, avec des positions actantielles »⁴⁹ Cette théorie, soucieuse de prendre en compte l'ensemble des éléments avec lesquels l'acteur doit composer ou recomposer son activité, nous conduira inmanquablement à mobiliser des ressources hétérogènes, abandonnant pour cela les frontières du temps, de l'espace, les divisions entre le social et la technique, l'individuel et le collectif ou encore le public et le privé. Une telle démarche devrait nous permettre, en dernière analyse, de satisfaire le « 'postulat d'adéquation' suivant lequel 'chaque terme d'un modèle scientifique de l'action humaine doit être construit de telle façon qu'un acte humain effectué à l'intérieur du monde de la vie par un agent individuel de la manière indiquée par la construction typique, soit compréhensible par l'agent lui-même aussi bien que par ses compagnons en terme d'interprétation de sens commun de la vie de tous les jours » Ce dernier postulat est l'apport le plus original de Schütz car il suppose la possibilité d'obtenir un accord de l'agent sur l'interprétation de son action par l'observateur »⁵⁰

⁴⁷ Dodier & Baszanger, 1997, p.51

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ *Ibid.*, p.58

⁵⁰ Pharo, 1993, p.29

Considérations méthodologiques

Afin d'introduire les développements qui vont suivre et dans le but de visibilité le parcours de recherche ainsi que les doutes et les bifurcations qui l'ont accompagné, nous allons essayer ici de reconstruire le parcours tel qu'il a été mis en place au sein de notre recherche doctorale. Plutôt que de légitimer *a posteriori* des choix réalisés *en cours* de recherche, nous allons présenter, le plus honnêtement possible, les modifications qu'a subi l'objet de notre recherche telles qu'elles se sont effectivement présentées. L'effort de mémoire aplatit, certes, une réalité bien plus chaotique qu'elle ne pourra apparaître ici, il devrait cependant permettre d'éclairer les aménagements auxquels nous avons dû procéder pour constituer, à terme, un objet complexe mais riche d'enseignements.

Notre mémoire de DEA, intitulé « La confiance et sa gestion au sein des communications écrites électroniques », devait inaugurer une recherche doctorale centrée sur les échanges écrits mis en place entre les utilisateurs de techniques que nous étudions depuis trois ans déjà.

Très rapidement, il s'est avéré que le choix du concept de confiance comme élément central de notre interrogation empêchait que ne « tienne » le centrage sur les outils de la communication écrite. Ce choix ne recouvrait, effectivement, en rien les constructions, en situation, d'acteurs qui mobilisent, au contraire, constamment, l'ensemble des techniques à leur disposition pour construire et faire vivre leurs relations. Notre première réorientation consista donc à intégrer l'ensemble des technologies de la communication à distance au sein de notre investigation afin d'envisager plus largement les questions de confiance en jeu dans le cadre des communications à distance. C'est sur ces bases qu'ont été réalisés nos premiers entretiens.

Si le travail problématique semblait attester de la pertinence de notre interrogation, la confrontation au terrain nous plaça dans une situation délicate : la confiance semblait présente partout sans l'être réellement nulle part. Elle « surgissait » effectivement ça et là, au détour d'une phrase ou de représentations des acteurs, tout en n'étant que rarement nommée explicitement. Une part de l'explication relevait, semble-t-il, de l'attitude individuelle face aux outils et à l'Autre. Les pratiques de contrôle et de surveillance, dont nous attendions qu'elles soient fortement présentes dans les propos des acteurs, n'apparaissaient que rarement telle quelle et la médiation ne suffisait en tout cas aucunement à expliquer des attitudes variables et essentiellement fondées sur les subjectivités individuelles. Nos impératifs disciplinaires nous poussaient pourtant à dépasser ces attitudes pour parvenir à constituer des bases solides pour une investigation sociologique forte.

De plus, ces entretiens faisaient malgré tout apparaître une « tension » entre une possibilité de s'informer sur l'Autre, offerte par la médiation des échanges, et la légitimité de l'usage de ces informations.

Au même moment, un proche évoquait les situations de travail auxquelles il était confronté, aux prises avec l'organisation rigide du travail que lui faisait subir sa « chef d'équipe » au sein du centre d'appels dans lequel il travaillait, et ce notamment par l'entremise des outils à sa disposition pour surveiller les salariés dont elle devait garantir la productivité. Ici, aucun problème de légitimité quant à l'utilisation des informations mises à jour grâce aux dispositifs. La surveillance, centrale dans notre interrogation, semblait, dans un tel cadre, totale et entièrement légitimée par l'organisation même du travail. Si elle se « voit », elle n'en est pas moins banalisée au sein des récits liés à l'activité.

Des lors il nous sembla pertinent d'opérer un élargissement de notre champ d'investigation qui aurait comme intérêt de permettre la comparaison et de faciliter la compréhension des usages recueillis par la confrontation à de nouvelles données, issues de situations et de relations de natures différentes. La légitimité étant particulièrement problématique, elle semblait être un élément pertinent sur lequel faire reposer ce nouvel élargissement de l'objet et la délimitation d'un nouveau terrain. Après quelques négociations et la mobilisation des « liens forts » de notre réseau, nous obtenions d'un centre d'appels qu'il nous accueille en son sein pour nous livrer à dix jours de passionnantes observations. Celles-ci furent ensuite complétées par une série d'entretiens.

Enfin, puisque la relation est au cœur de mon travail et que les notions d'information et de légitimité sont centrales, il nous semblait que la compréhension de la confiance en jeu au sein des usages des TIC gagnerait à être complétée par un « entre-deux », par l'examen de relations entre inconnus, initiant une relation orientée vers un but, attesté par un dispositif légitimant l'utilisation d'informations mobilisées sous couvert de découverte de l'Autre. C'est ainsi que notre attention se porta sur les sites de mises en relation et plus spécifiquement les sites de recherche de colocataires.

Cependant, après avoir réalisé quelques entretiens, je dus me rendre à l'évidence qu'en de tels contextes, l'utilisation des TIC était souvent très limitée et l'usage des sites limité à leur fonction de base de données. Je décidai alors de compléter l'étude des mises en relation par la comparaison avec des modalités relationnelles supposées plus complexes – je décidai d'investiguer le domaine des sites de rencontres amoureuses, sur le site Meetic notamment – ou plus risquées et certifiées – je me penchai alors sur l'échange marchand entre particulier sur le site eBay.

Nous obtenions alors, au terme de ces divers réaménagements, un panel de situations et de contextes relationnels qui, nous permettant de mieux saisir les réels enjeux de notre interrogation, nous conduisaient également à confronter directement les deux concepts fondamentaux que sont la confiance et la médiation.

1. L'intérêt de la multiplication des « lieux » d'observation

La possibilité technique grandissante de s'informer sur les autres et leur environnement ainsi que la multiplication des engagements médiatiques que génère la généralisation des outils de la communication à distance associés aux problèmes que pose la légitimité de cette recherche d'information génère une tension, constatée au niveau des usages et problématisée par les acteurs. Reste alors à savoir comment interroger empiriquement cette tension sans se trouver « piégé » par le terrain. Alors que notre interrogation initiale portait sur les usages des TIC dans le cadre des relations amicales, il semble qu'élargir l'investigation à d'autres contextes permette de résoudre certaines difficultés. Il semble que notre interrogation gagne à s'arrêter sur les points communs, les différences, les passages et les basculements éventuels entre les différents visages de la confiance en jeu dans les différents contextes relationnels analysés. Si seule l'exploration pourra nous permettre de vérifier la légitimité d'un tel choix, il semble que la tension entre informations et légitimité de leurs usages – qui questionne, en bien des points, la notion de confiance – puisse être pertinemment interrogée dans les cadres proposés. Les réaménagements que nous venons d'évoquer n'ont pas comme but de cerner l'ensemble des situations où la médiation des échanges peut conduire à questionner la mise en place ou l'entretien de la confiance. Cependant, cette ouverture à la comparaison nous permet manifestement de faire varier nombre des éléments centraux dans la définition d'un tel phénomène mais aussi ceux qui, au sein des usages, s'avèrent particulièrement problématiques pour les acteurs

La question de la légitimité organise ostensiblement les variations proposées quant aux terrains d'observation. Cette notion renvoie directement aux questions d'information et d'objectif relationnel ainsi qu'à celles des différentes formes d'engagement. En effet, nous posons l'hypothèse que les objectifs relationnels ainsi que le rôle des acteurs l'un pour l'autre influence la légitimité du recueil et de l'utilisation des informations générées par la médiation. De la même façon, formes d'engagement et légitimité des rôles et des attitudes sont fortement codépendants.

Nos observations nous conduiront donc à observer différents types d'informations jouant, en fonction des modalités relationnelles au sein desquelles s'intègre leur usage, des rôles différents, au sein des interactions et des relations. La variété des formes de médiations

devra être prise en compte pour étudier cette variété des formes et des usages. Aucun format d'information ne devra donc être exclu *a priori* pour au contraire s'intéresser à la combinaison et aux relations entre les différents registres d'information. Formats d'information qui équiperont également différents registres d'engagement¹.

En effet, la notion d'engagement compte, elle aussi, parmi les éléments centraux de notre analyse permettant de distinguer nos différents terrains. Ses formes seront amenées à varier. Il sera, dans le cadre de l'entretien du lien, l'objet fondamental du jugement des partenaires. Les mises en relation offriront, elles, à voir un engagement incertain qui se décide et se construit progressivement quand les centres d'appels nous permettront d'étudier les modalités concrètes d'un engagement contraint. Comme le note Ogien, « le terme confiance sert à qualifier un aspect seulement d'une relation impliquant un engagement. »² Celui-ci sera donc central dans la constitution puis l'analyse de nos différents terrains.

Les notions d'information et d'engagement seront donc les deux éléments centraux qui, reliés par la notion de légitimité, orienteront notre progression lors de notre développement.

L'intérêt d'une telle ouverture de l'investigation est de permettre une interrogation plus large et générale que celle qu'aurait permis l'étude d'un seul des domaines considérés. En effet, quand bien même nous ne visons pas l'exhaustivité, ouvrir l'analyse à ces différentes modalités relationnelles permet de déplacer l'interrogation vers la médiation dans son ensemble, en tant que concept fort, plutôt que de limiter l'analyse à une seule de ses formes. Si nombre des points problématiques abordés dans chacun des « cas » considérés fourniront la base à des enseignements importants, la confrontation de ces différentes incarnations, dans chacun des terrains abordés, ne fera qu'enrichir nos connaissances. Faire varier les « cas » permet une forme de généralisation que le centrage sur l'un d'entre eux nous aurait interdit³. Nous poursuivons, à ce titre, un but voisin de celui d'Andrejevic qui, pour documenter ce qu'il nomme « surveillance latérale », explore lui aussi plusieurs formes de « *monitoring* ». Ainsi, dit-il, son intérêt réside-t-il dans « la constellation des pratiques de monitoring qui émergent de la prise en compte des technologies et techniques disponibles. Elles méritent, vais-je tenter de montrer, que l'on s'y intéresse non pas comme un phénomène unique mais

¹ Thévenot, 2007

² Ogien, 2006, p.220

³ Vaughan, 1992, Grosjean & Lacoste, 1999

comme une partie d'un monitoring d'ensemble associé au déploiement des nouvelles technologies de l'information et de la communication »⁴.

Comme a pu le faire avant nous Caroline Datchary, ayant, elle aussi, fait le choix de la pluralité des « lieux » d'observation⁵, nous adopterons une posture relativement proche que celle que Dodier et Baszanger nomment « jurisprudence ethnographique ». En effet, en circulant sur différents terrains, il nous sera possible de réunir « une jurisprudence de cas propre à identifier les différentes formes d'action dans lesquelles les personnes peuvent s'engager, ainsi que leurs combinaisons possibles. »⁶ « L'accumulation et le traitement des cas » permettra à notre recherche de s'enrichir « d'exemples nouveaux pour faire apparaître des formes d'activités et des figures d'articulation nouvelles. »⁷

De fait, le matériel collecté s'apparentera « souvent à un corpus assez vaste de données textuelles issues de sources hétéroclites »⁸ puisque celles-ci seront, elles aussi, la production de régimes d'action et de formes d'engagement tout aussi hétéroclites. Nous le verrons par la suite, les formes concrètes que vont prendre les éléments de base de notre analyse seront fort variées. Des extraits de conversations, aux représentations échangées dans des soirées entre amis en passant par des formes plus formalisées de représentations sur les pratiques mises à jour lors d'entretiens ou d'activités d'écriture réflexive, notre corpus sera, tout comme la constitution de notre terrain d'enquête, le fruit d'une volonté d'hétérogénéisation heuristique.

En prenant soin de ne pas reprendre point par point chacun des éléments problématiques concernant la confiance et la médiation, nous allons tenter de montrer ici rapidement quels sont les éléments essentiels que l'étude de ces trois terrains va nous permettre d'aborder.

⁴ Andrejevic, 2005, p.488

⁵ Datchary, 2006

⁶ Dodier & Baszanger, 1997, p.38

⁷ *Ibid.*, p.51

⁸ *Ibid.*

L'analyse de l'entretien médiatisé du lien nous permettra tout d'abord d'explorer différentes formes de temporalités puisqu'il nous faudra nous intéresser, d'une part, au temps court de la coordination et de l'interaction et, d'autre part, au temps plus long de la relation et de l'entretien du lien.

Nous serons également amenés à étudier les formes de tension entre des engagements multiples qui imposent de faire des choix et d'opérer des arbitrages au sein de ses relations et les attentes relationnelles que génère l'illusion de connexion – et donc de disponibilité potentielle – permanente. Tension que nous retrouverons également entre la possibilité nouvelle de tester ces engagements si importants et à ce point chargés de sens et la légitimité d'une telle entreprise. Or, comme nous l'avons évoqué plus haut, la technique et les outils qui médiatisent les échanges multiplient justement les formes tout autant que les attentes en matière de « manifestations extérieures du sentiment », signes ordinaires d'entretien du lien, manifestations répétées d'un engagement constant. Les attentes se développent avec la multiplication des ouvertures à la communication, offrant alors toujours plus de prises aux attentes pour se manifester tout en leur donnant des moyens concrets de test et de vérification.

Les sites de mise en relation, mettant en jeu des acteurs initialement inconnus l'un pour l'autre, nous permettront d'analyser les processus de construction de confiance depuis des bases inexistantes. Le rapport à la connaissance et au stock d'expérience commune sera particulièrement problématique et les outils joueront ici une place importante dans ce qu'ils offrent à voir de l'Autre.

Bien que ce choix puisse, de prime abord, surprendre, il semble pertinent d'interroger la confiance et son équipement via l'étude de son contraire, la surveillance équipée mise en place au sein d'environnements de travail hautement surveillés grâce aux dispositifs technique qu'ils mobilisent activement. En effet, si les deux contextes précédemment cités présentent une situation où règnent « incertitude, vulnérabilité et impossibilité de contraindre, et donc nécessité de comprendre comment la confiance se fonde, indépendamment du résultat encore inconnu »⁹, les choses seront fort différentes ici puisque ce qu'il s'agira de comprendre c'est justement comment il est possible de construire une relation en évitant, tant que faire se peut d'avoir recours à la confiance.

⁹ Gomez, Korine, Masclef, 2003, p.208

En effet, dans un tel contexte, nombre des points centraux de notre interrogation se trouvent éclairés d'éléments nouveaux et fort pertinents. Pour n'en citer que quelques uns, nous pouvons mentionner ici la légitimité, pour la construction du jugement sur autrui, de l'usage des informations générées par la médiation des échanges. Cette légitimité s'inscrit ici dans le cadre d'une relation contractuelle liant les travailleurs et leur direction. Il paraît pertinent d'interroger, pour documenter cette notion de légitimité, un environnement ou celle-ci ne se discute pas mais est, au contraire, posée comme base à toute interaction.

Nous pouvons également mentionner la notion d'objectif relationnel. En effet, cet objectif, objet de la confiance (ou de la méfiance) est très précis. Commerciaux, stratégiques, précisément quantifiés, les objectifs et la finalité des échanges sont inscrits dans le fonctionnement même de l'organisation. Le doute et l'incertitude sur ce point disparaissent donc totalement au profit d'une définition stricte et rigide de ce à quoi les acteurs doivent aboutir. Cette précision nous conduit à interroger, en situation, nombre de concepts importants liés à la confiance, telle l'incertitude que nous venons de nommer, l'objet de la confiance, la méfiance et le contrôle.

Reprenant une définition classique de la confiance orientée vers un objectif, du type « A fait confiance à B au sujet de X »¹⁰, nous pouvons noter que nos trois terrains se distinguent potentiellement par la précision de X, cet objet problématique de la confiance. Nous y reviendrons mais notons dores et déjà que celui-ci ne peut être que très vaguement défini dans le cadre de l'entretien du lien, qu'il l'est davantage dans le cas des sites de mise en relation, orientés vers un but relativement précis, et qu'il l'est presque totalement dans l'organisation du travail en centres d'appel. Outre la précision de cet objet de la confiance ou la légitimité variable du recueil d'informations précédemment évoqué, nos trois terrains se distinguent également potentiellement par la variation du rôle et de la force des cadres d'interaction et des structures entourant les relations.

Il semble donc que ces terrains différents nous permettent, à terme, d'explorer, de manière générale, les différentes formes et les différents visages de la « confiance médiatisée ». De manière plus spécifique, ils nous permettront d'explorer les différents types d'informations en jeu dans chacune des modalités relationnelles ainsi que la légitimité de leur usage. Nous étudierons également les formes variables d'engagement, leurs modalités

¹⁰ Voir, notamment, Hardin, 2006

concrètes et symboliques. Les modalités du jugement, de l'attribution du sens ainsi que les prises à la qualification seront également comparées. Nous verrons enfin quelles sont les normes en vigueur dans ces différents cadres d'interaction et de relation et la façon dont cadres et normes se déterminent et se renforcent mutuellement, définissant, par là même, les attitudes et les rôles légitimes de chacun.

Nous pouvons noter, par ailleurs, que les choix opérés concernant les terrains à explorer réalisent, en quelque sorte, les manques qu'identifie Green quand elle écrit que « jusqu'ici, malgré les nouvelles orientations des sciences sociales, qui conceptualisent la surveillance en la rapprochant de la « consommation », peu nombreuses sont les études qui ont examiné les relations potentielles entre deux types différents de surveillance : d'une part, la surveillance des individus par des organismes, surveillance surtout corporelle, abstraite, bureaucratisée et numérisée ; et d'autre part, le contrôle exercé par l'intermédiaire des technologies de la présence à distance, entre des personnes mutuellement redevables, dans le cadre du face à face de leurs relations intimes fondées sur la confiance et la responsabilité. »¹¹ A l'instar de cette auteure, nous sommes convaincu que « pour un sociologue, la normalisation sociale des pratiques de contrôle au niveau des relations individuelles de la vie courante, aussi bien dans un cadre public que privé, revêt un intérêt spécifique. »¹²

¹¹ Green, 2001, p.258

¹² *Ibid.*, p.271

2. Mise en pratique et modes d'observation

Comment saisir la confiance empiriquement ?

Möllering affirme que « les conséquences fonctionnelles de la confiance telles que la prise de risque, la coopération, les relations ou le capital social ne doivent pas être confondus avec la confiance. »¹³ Cependant, nous serons amenés, malgré cette mise en garde, à saisir certaines conséquences de la confiance et non la confiance elle-même, souvent invisible, impalpable et difficile – voire impossible – à saisir en tant que telle. Reprenant les définitions des acteurs, nous nous attarderons effectivement souvent davantage sur les signes de la confiance – ou ce qui est perçu ou conçu comme tel – que sur la confiance elle-même, état d'esprit, disposition, difficile à saisir et à cerner sans risquer de « psychologiser » notre propos.

Explorant la notion de suspension et l'idée simmelienne d'une confiance perçue comme un équilibre entre savoirs et ignorance, Möllering écrit que « l'enjeu est de saisir ce qui, du point de vue de celui qui fait confiance, constitue l'ignorance, ou ce que l'on ne peut savoir. Ce serait une contradiction d'attendre des personnes qu'elles nous disent (dans un entretien, par exemple) ce qu'elles ne savent pas. Dans une certaine mesure, cependant, les chercheurs peuvent chercher des références, premièrement, à des informations que celui qui fait confiance a conscience de ne pas posséder ou d'ignorer, et, deuxièmement, les façons dont il compose avec la conscience de sa propre ignorance et de l'incertitude – le paradoxe socratique de savoir que l'on ne sait rien. Il peut être nécessaire de décourager les enquêtés d'une sur-rationalisation et de la recherche spécifique de l'inconnu. Comme le note Luhmann (1979:26) celui qui fait confiance n'est jamais en manque de raisons et le but de telles raisons est en fait de maintenir son respect de lui-même et de se justifier socialement »¹⁴ Les bonnes raisons des acteurs sont, sans nul doute, celles qu'il nous faut retenir. Il faut cependant rester critique quant à leurs conditions de production et à la rationalisation *a posteriori* qu'elles représentent quand la confiance, telle qu'elle est expérimentée concrètement et quotidiennement par les acteurs, ne prend que rarement la forme du choix rationnel. De telles

¹³ Möllering, 2001, p.403 (traduction personnelle)

¹⁴ *Ibid.*, p.416

raisons sont, en effet, souvent un moyen de rationaliser *a posteriori* ce qui n'était, en situation, que routine et habitude. Dans la délicate entreprise d'identification des motifs de la confiance, nous devons donc parvenir à trouver l'équilibre entre réflexivité du « sociologue profane »¹⁵ et « illusion biographique »¹⁶.

Notre perspective méthodologique est proche de celle des ethnométhodologues. En effet, nous n'imposerons en aucun cas, au cours de notre recherche quelconque « bonne raison » aux acteurs et tenterons, à l'instar de Möllering, « de voir le monde au travers des yeux des acteurs ». Nous nous accommoderons alors volontiers du fait de « ne pas atteindre la « vérité » mais une (certaine sorte de) compréhension. Dans cette ligne de pensée, les chercheurs et les observateurs ne sont pas épistémologiquement privilégiés par rapport à n'importe quel autre [acteur] engagé dans la praxis sociale »¹⁷. Si nous accordons aux acteurs la capacité de produire eux-mêmes une théorie sociale, nous pensons cependant que ces mêmes acteurs, très fréquemment, s'ils peuvent élaborer une théorie de l'agir, la « méconnaissent eux-mêmes en tant qu'objets de réflexion »¹⁸. La naturalité des usages et le poids de la routine¹⁹ efface, en effet, les efforts pragmatiques nécessaires à des usages dont la dimension réflexive ne réapparaît souvent que lorsqu'elle se trouve questionnée, en situation d'entretien notamment.

Réalisation des entretiens

Cela peut paraître surprenant et pourtant, nous avons toujours, dans nos entretiens, évité d'initier un échange éventuel sur le thème de la confiance, et cela pour deux raisons. Tout d'abord il nous semblait qu'orienter les enquêtés sur une telle thématique aurait certainement conditionné largement leur façon de relater leur expérience et d'exprimer leurs sentiments, leurs impressions et représentations concernant les outils et surtout les relations que ces derniers leur permettent de mettre en place. Enfin, bien que convaincus de la pertinence de l'interrogation, notre recherche est toujours restée empreinte d'un caractère exploratoire. Accordant un soin particulier à ne jamais choisir *a priori* ce qui devait s'avérer pertinent pour les acteurs, nous avons laissé la confiance venir d'elle-même – avec plus ou

¹⁵ Garfinkel, 1967, 2001 ; Watson, 1996, 2001

¹⁶ Bourdieu, 1986

¹⁷ Möllering, 2005, p.299 (traduction personnelle)

¹⁸ Dodier, Baszanger, 1997, p.61

¹⁹ Garfinkel, 1964

moins de succès – quand il semblait pertinent et logique, pour la personne interrogée, qu'elle apparaisse. Ainsi, la confiance n'est pas, du moins dans les propos des acteurs, présente parce que nous avons voulu qu'elle le soit mais bien parce qu'elle s'avérait problématique dans les usages que nous avons abordés.

Quand bien même un éventail de situations et de contextes relationnels est indispensable à l'analyse, la délimitation précise d'une population à interroger ne semblait pas obligatoire dans notre démarche. En effet, plus que l'exhaustivité des façons de faire, ce qui nous intéresse ici c'est le potentiel, les possibilités et les occasions que la médiation offre pour interroger la confiance. Si la comparaison de trois terrains distincts semble, nous le verrons au terme de ce travail de recherche, incontournable, celle-ci rend aussi difficilement envisageable le fait de pouvoir saisir, pour chacun d'eux, l'ensemble des situations et des personnes qu'il met en jeu. Nous avons donc opéré de proche en proche, en évitant de nous centrer sur une population particulière, quand bien même les utilisateurs de notre classe d'âge sont relativement surreprésentés du fait de notre proximité et de la facilité qui fût la notre de « recruter » nos enquêtés au sein de cette population spécifique.

Quelques informations supplémentaires sur la constitution du corpus

Sept entretiens ont été réalisés sur ce thème de l'entretien médiatisé du lien pendant la période de la thèse.

Cinq entretiens réalisés lors de recherches précédentes ont également été mobilisés du fait des enseignements qu'ils fournissaient et de la proximité du sujet d'investigation.

Les entretiens réalisés dans le cadre des sites de mise en relation ont été menés de manière à faire en sorte que les enquêtés généralisent leur propos sur l'entretien du lien ce qui nous a permis de fournir des éléments supplémentaires à notre analyse sur ce point.

De nombreuses données ont été recueillies en ligne, sur différents supports, des blogs notamment, centrés plus ou moins fortement sur l'entretien du lien à distance.

Enfin, notre corpus a pu être aisément enrichi d'observations ordinaires des usages et du recueil de propos et de représentations concernant les échanges médiatisés que notre attention quotidienne à de tels processus nous a permis de réaliser. Il s'agissait alors de trouver un moyen rapide et efficace de noter ces petites phrases anodines et pourtant riches de sens, tant pour les acteurs que pour le sociologue soucieux de cerner leurs représentations.

En ce qui concerne les sites de mise en relation, l'ensemble des sites a, bien sûr, été étudié en détail²⁰.

L'étude du site EBay ayant avant tout un intérêt heuristique, il n'a pas été réalisé d'entretien avec ses utilisateurs. La littérature sociologique étant, par ailleurs, largement développée sur ce site spécifique, une étude empirique approfondie n'aurait, sur ce point, que peu servi notre démarche. Le site, très institutionnalisé, laisse à voir la majeure partie des éléments à retenir dans le cadre de notre analyse. La lecture des forums d'utilisateurs nous a permis de cerner nombre de représentations et de pratiques spécifiques à ce cadre.

Sept entretiens ont été réalisés avec des personnes à la recherche de colocataires sur le site Appartager.com. Le contact a été directement établi par courrier électronique, les adresses électroniques des enquêtés ayant été obtenues grâce à un abonnement au site – condition *sine qua non* pour pouvoir accéder à de telles informations. L'étude de ce site a, par ailleurs été complétée par une expérience importante de l'enquêteur quant à son utilisation.

Le corpus, concernant le site Meetic.fr, est composé de huit entretiens avec ses utilisateurs. Nous avons également procédé à la création de fiches sur des profils masculins et féminins permettant de nous familiariser avec le fonctionnement du site et de mettre en place quelques contacts ainsi que la consultation et le recueil d'annonces.

Enfin, l'explosion récente et conjointe des sites de rencontres et des plateformes de blog nous a permis de constituer en ligne une partie importante de notre corpus. Ces « récits de vie », autobiographiques et souvent anonymes offrent au sociologue une fenêtre sur l'intimité et les réflexions des utilisateurs qui se livrent à de telles pratiques réflexives sur leur activité et sur leur utilisation de ces services. Pour écrire, le blogueur doit faire un effort de mise en cohérence similaire à celui qu'impose la situation d'entretien ; il dispose cependant d'un temps confortable pour décrire précisément ses états d'âme ou ses pensées. Nous ne négligerons évidemment pas le biais que peuvent représenter le travail de figuration ou le rapport au public que constituent les lecteurs de ces journaux en ligne, ils n'en restent pas moins l'occasion de lire la rhétorique et les constructions que les utilisateurs développent inmanquablement autour de leur pratique. Qu'ils prennent la forme de conseils ou de simple partage d'expérience personnelle, ces mots sont, pour nous, l'occasion de développer des

²⁰ Outre l'analyse des sites en eux-mêmes et de leurs différentes interfaces, la lecture des forums de discussion du site EBay ont par exemple été fort pertinente pour affiner notre compréhension du fonctionnement de ce site et des échanges qui s'y mettent en place.

analyses de données importantes accumulées sur des périodes bien plus longues que ce que les impératifs de nos recherches nous permettent de saisir. Le blog d'Anadema, par exemple, nous permet d'analyser une trajectoire d'usage qui s'étend sur presque trois ans. Celui de Saskia relate une expérience de Meetic longue de deux ans. Les propos de Möllering, ayant lui aussi mobilisé un journal comme base d'analyse, abondent dans notre sens. Celui-ci écrit, en effet, que si l'utilisation d'une telle source est inadéquate pour établir des faits historiques, elle l'est quand il s'agit d'étudier « un exemple d'un acteur expérimentant un processus de formation et de reformation d'attentes d'un autre acteur »²¹.

Outre ces deux exemples particuliers ayant fait l'objet d'une analyse longitudinale, l'analyse s'est enrichie de la lecture de nombreux autres blogs et de données recueillies en ligne, sur des sites personnels, des portails de conseils ou des forums d'utilisateurs. L'un de nos enquêtés nous a également transmis un volume important de conversations entretenues via des logiciels de messagerie instantanée avec des utilisatrices du site.

Dix jours d'observation en centre d'appels nous ont permis de recueillir un volume très important de données concernant le déroulement de l'activité et l'organisation du travail. La présence d'un sociologue en de tels lieux pouvant être problématique, d'autant plus lorsque ce dernier souhaite étudier les processus de contrôle et de surveillance, notre présence a été justifiée par notre intérêt pour les communications médiatisées, en règle générale, sans qu'aucun détail ne soit donné quant à la finalité de l'analyse. Le personnel de ce centre d'appels, largement coopératif, nous a permis de réaliser des écoutes de conversation et de recueillir, sur place, de nombreux documents utiles à notre analyse. De nombreux entretiens informels ont été réalisés lors des pauses ou de moments plus « calmes » de l'activité.

Ces observations ont été complétées par la réalisation de cinq entretiens plus formels avec des téléacteurs de différentes sociétés ayant pour but de détailler les processus observés en situation et permettant également la comparaison avec des environnements de travail dont l'équipement diffère de celui où ont été réalisées nos observations.

²¹ Möllering, 2005, p.289 (traduction personnelle)

Chapitre premier

L'entretien médiatisé du lien et la « confiance
routinière »

Comme nous l'avons précédemment précisé, ce chapitre entend traiter de l'ensemble des outils mobilisés par les acteurs pour entretenir les liens avec leurs proches. Les médiations, dans leur ensemble, seront prises en compte, rompant ainsi radicalement avec une vision purement utilitariste des usages des technologies de l'information et de la communication qui fait disparaître tout le caractère problématique d'usages complexes qui laissent une place importante à la coordination et la négociation et qui posent des questions importantes à la notion de confiance.

Le contenu de ce chapitre semble, bien plus que ceux qui suivent, difficile à décrire. La modalité relationnelle dont il sera ici question est floue et là est bien, nous le verrons, le problème, tant pour les acteurs que pour le chercheur chargé d'étudier leurs usages. Entretenir les liens, quels qu'ils soient, en mobilisant les outils à sa disposition pour se faire : un programme bien vague en somme ; un objectif plus que général aux modalités bien difficiles à définir. Et pourtant ces relations existent, ont de l'importance pour les acteurs et sont le théâtre de rapports de confiance plus qu'importants aux yeux des personnes qu'ils impliquent.

Quelle est donc la bonne façon d'aborder cette délicate question ? Par quel angle, parmi l'ensemble des dimensions pertinentes, aborder la question de la confiance ? Quel est, de tout ce que nous savons sur la confiance, le cœur du problème pratique – en admettant que celui-ci existe – qu'ont à résoudre les acteurs ?

Au terme de l'analyse, la notion d'engagement est celle que nous avons décidé de placer au centre de notre exposé. L'engagement, parce qu'il est, semble-t-il, dans le cadre de cette modalité relationnelle, ce qu'il importe aux acteurs de savoir, de juger, de comprendre. L'engagement de l'Autre mais aussi le leur. Dans le processus de qualification des relations, l'engagement figure en bonne place et concentre nombre des interrogations et des réponses aux nombreuses questions que les acteurs ne manquent pas de se poser.

Dès lors, l'engagement – et ses deux composantes, investissement et implication – vont structurer notre exposé. La première partie nous conduira à explorer une dimension pragmatique des usages en examinant combien la médiation des échanges permet une diminution des coûts, relationnels et interactionnels, et par là même un investissement faible de la part des acteurs. Le jugement et la qualification ainsi que leur équipement seront abordés en fin de partie pour introduire les éléments analysés par la suite.

Nous tenterons, dans la deuxième partie du chapitre, d'identifier les nouvelles formes d'investissements mises en place pour réintroduire de la valeur au sein de ces échanges. Nous

constaterons alors que les outils participent tout autant à la monstration d'engagements supposés réciproques qu'ils contribuent à les tester. Il nous faudra alors étudier la façon dont la multitude des engagements conduit les acteurs à opérer des arbitrages, eux aussi équipés par la technique, tout en gérant les nouvelles formes de contrôle et de surveillance horizontales que les outils contribuent à mettre en place.

Le chapitre sera alors conclu par une réflexion plus générale sur les modes d'appréhension de l'Autre et les registres de connaissances à distance permettant d'aboutir à une tentative de définition de la confiance dans le cadre de ce registre relationnel spécifique.

1. Dimension pragmatique de communications « économes »

Si le chemin que nous allons emprunter va immanquablement nous conduire à parcourir des routes éminemment balisées du fait de la profusion des études et analyses liées aux usages des nouveaux outils de la communication à distance, l'objet de cette première partie de notre développement est relativement simple. Nous entendons montrer comment, par leur multiplication, la variété de leurs formes ainsi que leur démocratisation importante, les outils de la communication à distance permettent, certes, d'entretenir plus aisément certaines formes de liens qui nécessitaient jusqu'alors d'importants efforts pour être maintenus ; mais aussi et surtout comment ces outils permettent aux acteurs de résoudre nombre de problèmes pratiques qu'ils se posent quotidiennement pour pouvoir, dans tous les sens du terme, communiquer « à moindre coût ». Se référant au principe de « négociations méta-communicatives », Dietmar affirme, concernant la gestion des communications au sein du couple, que « les décisions quant à la sélection des media sont liées, à la fois, à la disponibilité d'un médium de communication et au coût de son utilisation »¹. La problématique du coût sera en effet centrale dans le raisonnement que nous allons construire autour de l'entretien médiatisé du lien. Explorant différents « moments » des relations interpersonnelles et la façon dont les acteurs les équipent, nous pourrons, en effet, identifier les caractéristiques des outils, leur définition et leur mobilisation « relationnelle ». Nous verrons comment, articulant les temporalités et les formes d'interactions, se construit l'adéquation entre une situation, un événement, et la façon dont les outils s'y intègrent pour enfin, mobilisant la notion de distance, comprendre comment la médiation – et ses mises à distance – permet de gérer l'investissement de ressources dont les acteurs aiment à faire l'économie.

1.1 Différents outils pour différentes formes de mise à distance

Après avoir rapidement tenté de distinguer les éléments significatifs distinguant les différentes formes de médiation dont il sera ici question, nous aborderons la problématique

¹ Dietmar, 2004, p.2

centrale de mise à distance et de réduction des coûts interactionnels. La mise à distance sera essentiellement abordée à travers deux formes spécifiques : la mise à distance des corps, de soi et de ses propres émotions nous permettra d'examiner le pouvoir désinhibant, de la médiation, en règle générale, et de ses formes écrites en particulier, qui réduisent souvent les investissements interactionnels à consentir pour mettre en place un échange. Mise à distance également du temps réel et de l'instant de l'interaction dans le but de gérer les différents moments de la relation, d'y faire correspondre des usages et des outils spécifiques et d'étendre les temporalités sur lesquelles repose le lien pour laisser le temps à la réflexion et ménager temps réel et différé

Certains moments ou certaines modalités relationnelles – le conflit ou la relation amoureuse, par exemple – seront fréquemment mobilisés dans notre développement du fait de leur pouvoir heuristique.

Ce par quoi les médiations se distinguent

Les médiations dont nous allons traiter ici se distinguent en fonction de différents éléments. Pour les besoins de l'exposé, nous retiendrons : leurs temporalités différentes tout d'abord (elles peuvent initier des interactions en temps réel pour certaines, en temps différé pour d'autres) ; la quantité d'éléments extra-verbaux qu'elles transmettent (mots uniquement, sons, images, fixes ou mobiles) ; le niveau d'investissement interactionnel requis enfin (d'une participation active et continue à un engagement plus lâche et discontinu). Ces variations et ces propriétés vont structurer les représentations des acteurs concernant les différents outils autant qu'elles influenceront les choix opérés par ces derniers de privilégier, dans tel ou tel contexte, telle médiation plutôt qu'une autre.

Il nous faut immédiatement insister sur la valorisation dont bénéficie le face à face dans le discours de nombreux acteurs, et ce quel que soit leur niveau d'équipement. Celui-ci apparaît, effectivement, comme le mode de communication « par défaut », seule « vraie communication » (Sandrine), l'ensemble des outils permettant d'échanger à distance, n'apparaissant alors souvent que comme de pâles substituts d'une communication directe qu'aucun dispositif ne saurait convenablement remplacer. Sandrine nous explique que, pour elle, « le principal pour la communication c'est la parole, c'est le plus important, sans outil ». Cet avis semble assez largement partagé.

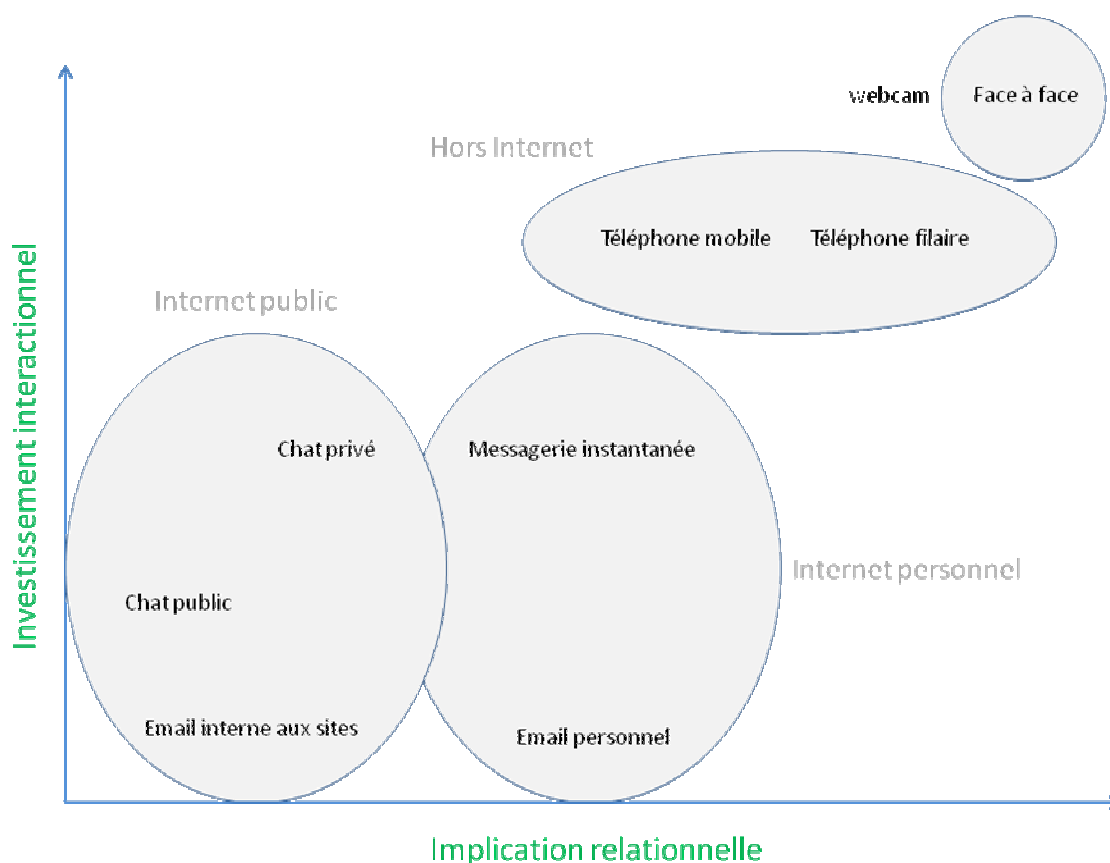
Cette mise en avant du face à face par rapport à la communication médiatisée constitue fréquemment le premier élément d'une hiérarchisation des outils que les acteurs ne manquent pas de mettre en place. Cette hiérarchisation s'opère donc notamment sur les bases des proximités ou de la distance de telle ou telle médiation par rapport à ce face à face « étalon ». Communication de référence, elle permet de situer les autres formes d'échange sur un continuum comprenant, entre autre, les trois dimensions de distinctions que nous venons d'évoquer. Les propos d'Emilie nous montrent, par exemple, comment le téléphone – qui transmet, en temps réel, les mots accompagnés de la voix et des intonations – est survalorisé face à l'email – qui transmet, en temps différé, des mots écrits sans modulation spécifique – du fait de la proximité entre communication téléphonique et face à face concernant la quantité d'éléments extra-verbaux échangés et le rapport au temps qu'ils présentent l'un et l'autre.

« Moi j'aime entendre la voix, j'aime qu'on rigole, des trucs comme ça.. Même si ils me font rire dans les emails qu'ils m'envoient, tout ça, c'est pas pareil quoi, je.. J'ai envie de.. parce que... Le téléphone, c'est, on vit tous les deux le même moment. Y'a un ping-pong. Je peux me foutre de la gueule de Céline, tout ça donc voilà. Et puis l'intonation ça joue vachement quoi. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Dans le but d'aider à la compréhension des développements qui suivent, nous allons tenter ici de formaliser, à l'aide d'un schéma très simple, un certain nombre de représentations liées aux différents outils de la communication médiatisée. Si ce dernier sera repris à de nombreuses occasions, dans ce chapitre mais aussi dans le suivant, il nous semble pertinent de le présenter dès maintenant, notamment parce qu'il permet de situer les différents outils les uns par rapport aux autres en fonction de la notion d'investissement interactionnel et de distance que nous entendons développer à présent. Nous étudierons, en effet, dans cette partie, la façon dont les utilisateurs attribuent des propriétés différentes aux outils à leur disposition pour établir le contact, en matière d'efficacité ou de performativité. Ces considérations seront cependant mobilisées à nouveau par la suite. Nous verrons ainsi combien ces outils se distinguent quant aux informations qu'ils véhiculent et aux prises qu'ils fournissent pour le jugement. Tous les outils n'ont pas, nous le verrons, les mêmes propriétés en ce qui concerne leur lien avec la scène concrète d'activité et la possibilité qu'ils offrent aux communications à distance de s'y intégrer. Nous constaterons ainsi qu'ils conduisent souvent les acteurs à procéder à des arbitrages, opérés en lien direct avec l'implication dans la relation que leur usage traduit, les acteurs découpant l'espace des communications médiatisées en différents

sous-ensembles, qui leur permettent d'orienter tel ou tel partenaire vers telle zone ou telle autre, en fonction du lien qui les lie à ce dernier.

Le schéma qui suit va donc tenter de formaliser cette hiérarchisation², partant du principe, largement avéré dans les usages et les propos des acteurs, que la discussion sur un chat public – peu engageant et sélectif – se trouve, sur le continuum de l'engagement, à l'opposé du contact en face à face – fortement engageant et sélectif. Nous pourrions ainsi comprendre plus justement comment se structurent les interactions elles-mêmes et entre elles et comment les propriétés des outils structurent l'utilisation qui en est faite ainsi que leur adaptation aux différents contextes. L'ensemble de ces éléments équipent alors les arbitrages opérés par les acteurs quant à l'initiation d'un contact et la réponse aux sollicitations tout comme ils constituent les fondements de l'économie des investissements que nous détaillerons plus loin. Le sens et les représentations spécifiques liées aux passages d'une « zone » à l'autre de la communication médiatisée figurant sur ce schéma seront détaillés dans le chapitre suivant portant sur les « parcours de confiance ».



² Notons que la profusion actuelle des formes de médiation et la variété des « lieux » de sociabilité et d'interaction électronique interdisent une présentation exhaustive des différentes formes de contact. Cette présentation conserve néanmoins son intérêt heuristique du fait de la large diffusion et des spécificités et problématiques d'usages spécifiques introduites par les formes de médiation prises ici en considération.

1.1.1 Désinhibition et diminution de l'investissement interactionnel

Désinhibition et mise à distance de l'Autre

Communiquer via les outils de la communication médiatisée signifie communiquer avec un Autre absent, plus ou moins loin mais dont la situation permet de faire l'économie du rapport en face à face parfois difficile à assumer. Le caractère désinhibant des communications à distance, et plus particulièrement de leurs formes écrites a été démontré à de nombreuses occasions³. Il nous appartient cependant de mentionner ici cette particularité dans la mesure où cette première forme d'économie que permettent de réaliser les communications à distance conditionne nombre de représentations et de considérations que nous allons développer plus loin. Les formes écrites de communication et d'entretien du lien jouent un rôle important au cœur de cette nébuleuse de moyens différents dont disposent les acteurs pour se dire. Les spécificités de ces formes écrites de communication ont constitué, un temps, le cœur de notre travail sur les nouvelles façons de communiquer. Si nous ne privilégions pas ici l'étude de la médiation écrite pour nous intéresser, au contraire, aux enjeux de la pluralité des formes d'échanges, il convient cependant d'insister sur les propriétés désinhibitrices de cette forme spécifique d'interaction, propriétés que les acteurs lui attribuent et mettent directement à profit dans leurs façons d'organiser et de gérer le rapport à l'Autre. « Ce jeu de masque et de dévoilement se retrouve dans un nouveau média de communication par l'écrit : le SMS. Celui-ci permet aux jeunes de faire des confidences à des proches qu'ils n'oseraient pas leur faire de vive voix, il permet également de construire ou de maintenir un lien de façon moins engageante que par oral. »⁴ L'écrit, sous ses différentes formes, représente, pour plusieurs raisons, une forme spécifique de mise à distance que les acteurs mobilisent activement dans la gestion de leurs relations.

Ces formes de communication permettent de faire l'économie du risque inhérent à la confrontation des corps. De plus en plus nombreuses, elles intègrent un panel de moyens habituels de faire contact et les économies interactionnelles qu'elles permettent de réaliser peuvent parfois conduire à une autonomisation des canaux de communication. Cet état de fait

³ Ling, 2002 ; Rivière, 2002, 2005

⁴ Flichy, 2004, p.43

sera d'autant plus visible au terme de cette partie lorsqu'aura été clairement détaillée la spécification des outils en fonction des registres relationnels et des situations.

« Le fait d'être devant le clavier, tu as tendance à... à plus te livrer, à plus raconter ta vie ou ce que tu penses, ce que tu ressens. Et puis, bon, en général, tu confrontes les expériences de chacun, un peu les opinions de chacun par rapport à certains points. » (Paul, 24 ans, salarié)

« « J't'adore » ou même dire « je t'aime » à mon copain. Je le dis, mais c'est vrai que quand il n'y a pas le regard, quand il n'y a pas la personne en face, j'arrive mieux à me confier. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

« Si j'utilise l'écrit c'est que je n'ai pas un autre moyen, je ne suis pas capable d'utiliser un autre moyen » (Elise, 18 ans, étudiante)

L'incertitude quant à la réaction de celui avec lequel on tente d'entrer en contact – ou vers lequel on tente de revenir – peut être de nature à privilégier une forme distanciée de sollicitation. La situation particulière de prise ou de reprise de contact est, à ce titre, fort intéressante. Comme le note Flichy à propos du SMS, « c'est un moyen de reprendre un contact de façon moins engageante puis de construire une nouvelle relation distanciée. »⁵ La perception du risque de l'initiative pousse effectivement à privilégier une forme de communication qui permet justement de diminuer les risques interactionnels. La sollicitation est effectuée mais la face est également plus facilement sauvegardée⁶ en cas de réponse ne satisfaisant pas les attentes. Il semble en effet que, dans de telles circonstances, les médiations moins investissantes interactionnellement soient privilégiées. Puisqu'elles diminuent le risque et permettent de gérer l'incertitude, il semble qu'elles soient particulièrement adaptées à ces situations où le résultat de la sollicitation est incertain. Plutôt que de risquer une déconvenue en temps réel, accompagnée d'une immanquable perte de la face, l'acteur peut être amené à privilégier une médiation qui présente, de plus, l'intérêt de laisser le temps à l'Autre de savoir quelle suite il entend donner à cette approche.

« Bah les textos, je m'en sers beaucoup pour des exs ou des trucs comme ça, que j'ai envie de revoir. J'envoie des textos parce que par téléphone, on a peur d'entendre la personne directement et qu'elle me dise non pour qu'on se revoie etc. (...) je sais que par textos, c'est beaucoup plus

⁵ *Ibid.*, p.43

⁶ Goffman, 1974b

pratique. Donc euh... Parce qu'il n'y a pas la personne, il n'y a pas de contact direct avec la personne. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

Le message de Fabrice, que nous avons retranscrit ici, illustre parfaitement cette situation. Ami de longue date de Jean, il était habitué à rendre à ce dernier des visites fréquentes. Si les communications médiatisées – auxquelles étaient préférées les rencontres en face à face – ne jouaient qu'un rôle minime dans leur relation, ces visites étaient généralement précédées d'un appel de coordination⁷ permettant à Fabrice de s'assurer que Jean était en mesure de le recevoir. Les communications écrites entre ces deux amis restaient exceptionnelles. Pendant plusieurs mois, Fabrice, généralement initiateur des rencontres, ne s'est pas manifesté. Nous présentons ici le SMS qu'il envoya alors à Jean pour tenter de renouer un contact interrompu depuis quelques semaines. Adopter une telle démarche de reprise de contact lui permet, même s'il se dévoile et condamne son attitude, de sauvegarder la face, il se met également à l'abri de l'éventuelle réaction négative de son ami et laisse à ce dernier le temps de la réflexion. Des exemples similaires sont étudiés par Ling qui montre combien les SMS sont utilisés par les adolescents pour « tester » une attirance réciproque sans prendre le risque de la confrontation des corps⁸.

« Coucou toi !! Just pour m'exuser pour mon comportement, pour ne pas t'avoir offert de cadeaux à ton annif,pour ne pas donner de nouvelles de moi.beaucoup de changements ds ma vie en très peu de temps,cela n'exuse rien,j'ai était audieu, mais je pense tjrs a toi et au autres...vous me manqué!!! Des bizous,pardonne moi.fab »

De plus, nous aurons de nombreuses occasions de le voir, le nombre des médiations mobilisées s'accroît avec la fréquence des contacts et l'implication des partenaires. Un contact interrompu équivaut, bien sûr, à une diminution de la fréquence des échanges mais aussi, souvent, de l'implication des partenaires dans la relation. Interagir à distance nécessite un apprentissage qui peut être à refaire si le contact a été interrompu et qui peut recommencer par ces formes peu investissantes de communication que sont les échanges écrits pour se poursuivre, ensuite, par l'ouverture à un éventail plus large de moyens de faire contact.

⁷ Cardon, Smoreda & Beaudouin, 2005

⁸ Ling, 2002

Ces différentes formes de médiation se distinguent donc par l'investissement interactionnel qu'elles requièrent en situation d'interaction. Il est donc possible d'établir un continuum qui relie investissement interactionnel et proximité du face à face. Plus on évolue sur ce parcours, plus la quantité d'informations et d'éléments extra-verbaux que le medium permet de saisir se rapproche du face à face, plus donc l'implication, au sens de Goffman⁹, nécessaire pour que l'interaction puisse tenir est importante. L'observabilité est ici essentielle puisque plus on s'éloigne plus on se trouve à l'abri. Si l'on accepte de mettre, un instant, de côté les considérations liées aux situations et aux relations dans lesquelles il se trouve impliqué, la pluralité des outils à disposition offre donc le choix à l'acteur d'investir plus ou moins de lui-même dans l'échange, de se mettre plus ou moins en danger lors de l'interaction¹⁰. Les défaillances en matière d'investissement interactionnel n'auront pas, en effet, comme l'attestent les propos de Paul, les mêmes conséquences sur l'interaction et la sauvegarde de la face en fonction de la médiation mobilisée par les interactants pour communiquer.

« À la différence que quand t'as des blancs sur MSN, tu ne les ressens pas, par contre, quand tu les as au téléphone, c'est vachement plus désagréable » (Paul, 24 ans, salarié)

Prendre le temps de la réflexion pour se ménager soi et ménager l'Autre

La médiation permet de se laisser le temps de formuler les mots. L'écriture, différée, permet d'éviter les écueils des réactions trop vives d'un contact direct. Se mettre à distance permet donc ici d'éviter les risques que peut comporter la confrontation des personnes et des corps, d'une part, et de réfléchir, sur soi, sur l'Autre et sur la relation pour tenter de formuler les choses le plus clairement et le plus fidèlement, d'autre part. Ces pratiques, nous le voyons bien, ne se mettent pas en place du seul fait de la présence impossible des corps mais constituent, au contraire, fréquemment un agencement particulier des façons de se parler de personnes qui, par ailleurs, entretiennent des relations de face à face très régulières. Le choix de la médiation ne dépend donc pas ici de considérations matérielles mais de représentations

⁹ Goffman, 1974

¹⁰ Les phénomènes de craintes précédant les passages d'une forme de médiation à une autre plus engageante, que nous détaillerons dans la partie réservée à l'équipement des « parcours de confiance » (2.3) du chapitre suivant, sont un autre exemple particulièrement représentatif de cette « mise en danger » qu'implique le recours à des médiations où l'investissement interactionnel et le niveau de participation requis sont plus importants.

spécifiques et des besoins que font surgir les contextes relationnels, les choses qu'il s'agit de se dire et ce qui semble être le meilleur moyen de le faire.

« Ça permet de réfléchir, de mettre mes idées au clair et je sais qu'il y a des choses, dans l'emportement, je vais les dire sous la colère. A la limite je vais dire des choses que je vais regretter et même des fois, je vais dire des choses et après je vais me dire « pourquoi tu dis ça , c'est complètement pas fondé quoi ». C'est pour ça que par écrit, j'arrive beaucoup mieux à communiquer. C'est pour ça que les textos, j'en fais beaucoup » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

« J'adore écrire des lettres parce que je trouve que c'est le moyen le plus simple pour trouver ses mots et pour dire vraiment ce qu'on pense. Donc voilà, je suis beaucoup pour l'écriture » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

« Parce qu'on s'envoie aussi des mails. Donc là, par exemple, on s'envoie des mails quand on a quelque chose d'important à se dire, une rancœur, un truc comme ça et tout, on parle beaucoup quand même, on a pas mal d'échanges entre nous, verbaux, mais des fois, quand c'est important, des fois, on s'écrit, tu vois, on s'écrit pour s'expliquer des choses, donc, ça m'arrive de lui envoyer un mail pour lui dire « voilà, j'ai des choses à te dire », et puis voilà, je lui écris un certain nombre de trucs et il répond lui aussi par mail, en général, et puis, à l'inverse, lui aussi, ça peut arriver que, bon... (...) Et on s'explique des trucs un peu plus profonds, quoi, tu vois, comme ça, et puis les trucs, que des fois, tu as du mal à dire ouvertement, tu vois, des reproches un peu hard, que tu as du mal à balancer à quelqu'un. Dans ce cas là, on utilise plutôt des mails, on s'envoie plutôt des mails, quoi. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

Disposer du temps pour formuler clairement son message, c'est aussi s'assurer que l'impression produite sera la bonne. Si elles véhiculent d'autres informations que celles que l'on voudrait leur faire transmettre (cf. 1.2) les médiations écrites et l'absence des canaux secondaires de communication permettent à l'acteur de contrôler davantage qu'en situation de face à face, ce qu'il transmet effectivement à son interlocuteur. Les « comportements involontairement expressifs »¹¹ sont effectivement ici réduits par l'absence des corps et cette propriété peut alors être mise à profit par les utilisateurs pour construire leur(s) image(s) et leurs messages. Comme le notait Simmel, « l'avantage et l'inconvénient de la lettre, c'est qu'elle livre, par principe, la teneur purement objective de notre vie mentale du moment, et qu'elle garde le silence sur ce que l'on ne veut ou ne peut pas dire. »¹²

¹¹ Goffman, 1973, p.12

¹² Simmel, 1999, p.386

Les situations de conflit sont pour ainsi dire symptomatiques de ce type d'usages. La médiation se voit endosser, dans de telles situations, nombre des rôles que nous lui avons donnés ici. La distance des corps et le temps dont disposent les acteurs peut, dans un premier temps, permettre de diminuer l'intensité d'un conflit qui, en situation de face à face, ne pourrait que dégénérer. Comme nous venons de le voir, le temps de la réflexion peut atténuer les prises de position et constituer un premier pas vers la réconciliation. L'utilisation de médiations asynchrones, qui diffèrent le contact, la formulation des idées et leur confrontation, peut ainsi être privilégiée pour le bien de la relation et des explications que les acteurs ont à se donner.

« Il y a eu des moments où il m'a balancé des trucs durs, quoi, au début. Donc, moi, les trucs durs, ils me faisaient réagir au quart du tour, et j'étais vachement emportée dans ce que j'écrivais. Et le fait d'être à distance, justement, et d'écrire... dans ce cas là, c'était pas chatter, parce qu'on aurait chatté, on se serait bouffé la gueule, mais d'écrire des mails, ça permettait justement de prendre du recul par rapport à ton agressivité, à te calmer un peu, à édulcorer les choses, à réfléchir à la portée des mots, à ce que tu disais, etc. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

Il est intéressant de noter enfin comment la faiblesse des couts interactionnels et de l'investissement de soi incitent les acteurs à mobiliser ces médiations comme des formes rituelles de réparation. Tout comme cela peut être le cas pour la reprise de contact préalablement évoquée, les formes moins directes d'échange peuvent être l'un des moyens de « faire la paix », de signifier son désir de cesser le conflit par l'utilisation de petits signes qui permettent de renouer le fil, tout en permettant à l'acteur la sauvegarde de la face en évitant de s'exposer trop ouvertement et directement. Ce sont des formes rituelles de réparation qui viennent remplacer les gestes physiques importants de réconciliation que la séparation empêche de s'adresser. Les SMS ou autres emails sont ici les ersatz médiatiques des « mains tendues » et des embrassades absentes des communications à distance.

(à propos des disputes avec sa meilleure amie :) « C'est de plus en plus rare mais quand ça se fait, ça se fait donc généralement par téléphone et... on attend toujours le petit texto pour savoir, justement la petite attention qui va apaiser un petit peu la situation. (...) Parce que généralement ça sera, c'est juste un petit « je pense à toi » ou « tout est bien qui finit bien », voilà une petite phrase toute simple mais juste qui veut... qui remplace pas le câlin » (Elise, 18 ans, étudiante)

Les possibilités de stockage qu'offrent bon nombre des outils de la communication écrite électronique offrent également aux acteurs la possibilité d'une réflexion différée sur leurs différends, les problèmes et les raisons qui ont pu faire que les choses tournent mal lors d'un précédent échange. Les mots stockés offrent la possibilité de la prise de recul et de la réflexion déconnectée du moment même du conflit. Ainsi Nicole nous explique-t-elle avoir, à plusieurs reprises, imprimé et emmené avec elles lors de ses déplacements les conversations de messageries instantanées pour savoir quand et comment avaient dégénéré des échanges qui s'étaient conclus sur une impasse. Les erreurs d'interprétation et les problèmes de compréhension pouvaient alors être identifiés lors d'un examen différé des « traces » des échanges.

« J'ai tout imprimé, ça faisait, je ne sais pas combien de pages. Je suis partie à Argelès avec, et puis je l'ai relu. Je me suis dit « attends, qu'est-ce qui est arrivé, tu as déliré total ! ». Donc, après, je l'ai appelé, je ne sais plus comment j'ai fait, je l'ai appelé, je crois que j'ai dû lui téléphoner pour lui dire que j'étais désolée, que c'était de ma faute, que j'ai déconné... tu vois, il n'y avait pas lieu de...(...) Il a fallu que je revienne dessus, pour voir à quel moment, j'étais partie en live, comme ça. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

Cependant, si elle peut permettre d'apaiser les esprits, la médiation peut également être une source de conflit, notamment dans le cadre de relations à très forte implication – telle la relation amoureuse – où l'absence des corps génère des manques susceptibles de contaminer les échanges et où la médiation n'est plus alors d'aucun secours mais contribue au contraire à alimenter les frustrations et les rancœurs que génère la distance. Ces éléments seront examinés dans la partie 3.1.2.

« Quand on se dispute face à face on voit le ton monte et puis en plus souvent c'est pour une bêtise on voit que le ton monte et on voit la façon dont réagit la personne et on dit « non écoute excuse moi j'ai été trop loin » tandis que là on le voit pas et c'est, je trouve que ça peut, que le ton peut monter encore plus parce qu'on fait moins attention à l'autre quand même. On a pas le regard sur l'autre » (Sandrine, 50 ans, salariée)

Considérant la dimension temporelle de l'entretien médiatisé du lien, il convient de noter que l'élargissement de l'éventail des médiations disponibles élargie également la plage des temps où la communication est partiellement ouverte. La contrainte temporelle du téléphone fixe est, par exemple, largement remise en cause par l'apparition du téléphone

mobile et de ses différentes formes de médiations (orales, écrites, synchrones ou asynchrone) qui permettent d'intégrer les moments d'échange dans une temporalité élargie d'entretien du lien¹³. Les conséquences de cet état de fait dans les problématiques spécifiques de l'engagement et de l'investissement seront analysées dans la deuxième partie de ce chapitre.

1.1.2 Des outils aux propriétés et buts spécifiques

Modalité relationnelle, choix du format et usages légitimes

Le choix de la forme de médiation est très généralement le fruit de considérations pragmatiques où les acteurs tentent de tirer le profit maximum des outils en matière de performativité et de transmission en diminuant tant que faire se peut les coûts. Cependant, une fois évacuées les considérations économiques souvent premières, le choix est alors bien plus complexe. En effet, « l'évolution du paysage technologique ne fait que complexifier le paysage des ressources interactionnelles. (...) Le sens de chacune de ces médiations interactionnelles se définit à partir de leur pertinence pour un interlocuteur et un type d'échange dans un contexte donné. »¹⁴ Ainsi, le choix du medium combine nombre de considérations parmi lesquelles se croisent et s'entremêlent, entre autres, le type de situation dans laquelle l'acteur est impliqué, son état d'esprit, la personne avec laquelle il entend communiquer ou encore la modalité relationnelle dans laquelle cet échange s'insère. Tous ces éléments concourent à la mise en place d'un cadre en adéquation avec les représentations liées à tel ou tel format. C'est donc, dans ce cadre, ce format-là qui sera privilégié. Les propos d'Ophélie qui suivent nous permettent d'entrevoir un éventail de déterminations dont nous aurons de multiples occasions d'étudier les conséquences quant aux modalités d'entretien du lien.

« J'aime bien envoyer des messages quand je vais me coucher le soir. Comme je suis dans mon lit, je pense beaucoup. Donc j'envoie un message parce que c'est pratique, parce que j'ai pas forcément envie de parler avant de me coucher. Et ça dépend aussi, quand il y a du bruit autour, c'est pratique quoi. Ca dépend d'ou je suis et dans quel état d'esprit je suis. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

¹³ Beaudouin, Cardon & Smoreda, 2005

¹⁴ Licoppe & Smoreda, 2003, p.4

Les communications écrites semblent atteindre leurs limites quand ce qu'il s'agit de se dire nécessite des explications particulières ou lorsqu'un problème particulier se fait sentir. L'explication – dans sa dimension interactive et non unilatérale – et le réconfort semblent visibiliser les limites d'une médiation écrite qui prive immanquablement d'une réactivité et d'éléments extra-verbaux rendus indispensables par de telles circonstances. Les utilisateurs définissent ainsi un ensemble de situations typiques qui nécessitent que soit mobilisé tel ou tel format d'échange. Elise et Ophélie nous expliquent que le téléphone est indispensable si elles ont « un souci » ou si la personne avec laquelle elles entendent entrer en contact « va mal » parce qu'« il faut qu'il y ait un dialogue ». Emilie pense, quant à elle, que les « malentendus » sont plus facilement résolus au téléphone « parce qu'on peut s'expliquer et on peut se dire plus de choses ». Sandrine, enfin, affirme que si le téléphone peut servir à prendre des nouvelles, les « discussions poussées » imposent d'avoir « la personne en face ». Les propriétés des outils, les représentations des acteurs quant à celles-ci et les typifications des situations et des contextes relationnels qu'ils effectuent permettent alors aux utilisateurs de définir un ensemble normatif encadrant usages et représentations. Ces choix et leur combinaison sont, bien sûr, individuels (ou co-construits par les acteurs au sein d'une relation spécifique), cependant, ce qu'il nous faut ici noter, outre quelques régularités observables, c'est le processus lui-même de hiérarchisation et de délimitation des usages qui équipe ensuite les jugements, chacun dessinant, pour lui mais aussi pour les autres, les contours d'usages légitimes et illégitimes qui sont autant de point de vue à faire valoir dans son rapport à l'Autre.

« Autant MSN, ça peut être un très bon moyen pour se rencontrer, discuter, se connaître au début. Autant, je pense que c'est aussi le meilleur moyen de se pourrir à terme. » (Paul, 24 ans, salarié)

« J'utilise MSN que si la personne est loin. Sinon (*hésitation*), sinon je vais la voir ou sinon j'utilise le téléphone. » (Albert, 23 ans, étudiant)

L'exemple d'Anabelle nous montre, par exemple, le conflit qu'elle identifie entre les impératifs qui président à l'entretien d'une forme spécifique de lien – parental ici – et les propriétés des outils mobilisés par son partenaire pour se faire. Dans cet extrait, Anabelle pose en effet le problème de l'inadéquation du medium avec le contenu des échanges qui devraient caractériser la relation avec son père. Ce lien ne devrait pas être entretenu par l'envoi de

messages et elle comprend le choix de cette forme spécifique de contact comme un manque d'implication paternel. Certaines relations ainsi que leur contenu interdisent l'utilisation de certains formats d'échange du fait des représentations qui sont associées à l'un et à l'autre.

(à propos de son père :) « Je pense plus qu'il devrait m'appeler ou vu qu'on peut pas se voir, je sais pas, c'est vrai que ça fait bizarre de recevoir un message, parce qu'il me demande des nouvelles ou des trucs comme ça. Souvent je le rappelle moi, je lui renvoie pas un message. Parce qu'on a plein de choses à se dire, qu'on se parle pas souvent (...) Donc ça me fait bizarre de recevoir un message. Ca serait normal qu'il appelle, qu'on puisse discuter un petit moment parce que un message c'est un message, je veux dire on le lit et après voilà, je veux dire qu'on communique pas » (Anabelle, 19 ans, étudiante)

L'exemple qui suit illustre, dans le contexte spécifique du conflit, un phénomène que nous pouvons remarquer par ailleurs de spécialisation des contenus en fonction des différents formats. La gestion différée d'un conflit que permettent les outils de la communication écrite électronique introduit une autonomisation des échanges menés via l'un et l'autre des canaux de communication du fait de cette même propriété d'articulation des temporalités. Ce qui fait l'objet d'un conflit est abordé en différé, par email. Il faut que certaines choses soient dites pour qu'une conversation en temps réel puisse se mettre en place. Pourtant, puisque la résolution du différend appelle la médiation écrite différée, ce contenu spécifique des échanges est temporairement mis entre parenthèse, le temps d'une communication via un logiciel de messagerie instantanée. Les formats et leurs contenus sont autonomisés pour que l'échange habituel, en temps réel, puisse avoir lieu malgré la résolution en cours, en « parallèle » et en temps différé, d'un conflit.

« Ben moi, quand j'ai quelque chose sur le cœur, si tu veux, j'ai du mal à parler d'autre chose, je ne peux pas chatter dans ces cas là, si tu veux, ça reste coincé quelque part. tant que je n'ai pas dit ce que j'avais à dire, euh... je suis incapable d'avoir une discussion sur un autre mode, détendu, etc. donc, il faut que j'ai craché le morceau et puis... bon, par contre, lui, il ne me répondait pas forcément de suite, parce que... sinon, on ne chattait plus, donc, il lisait mon truc, on chattait et puis il m'envoyait... (...) mais il disait déjà des choses, si tu veux, il disait « oui, je comprends, je comprends ce que tu as pu ressentir » des trucs comme ça et puis après, il me faisait une réponse plus complexe, si tu veux. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

Ce qu'il faut saisir dans l'éventail des situations que nous venons d'évoquer c'est justement la façon dont la médiation et la mise à distance et les économies qu'elles

permettent, répondent à nombre de problèmes concrets en matière d'investissement. Les situations où la mise à distance peut être privilégiée se multiplient en même temps que le font les formes de contacts et leurs propriétés spécifiques. Comme si le panel des outils entraînait en adéquation avec le panel des situations auxquelles les acteurs peuvent être confrontés dans le cadre de l'entretien du lien. Ces outils permettant alors à leurs utilisateurs de réaliser, sans cesse, de nouvelles économies. Pourtant, si ces outils peuvent convenir à certaines situations et à certains échanges, ils semblent pris à défaut lors de situations plus complexes ou délicates – les conflits ou les relations amoureuses en sont un exemple – où la réaction de l'autre doit être immédiatement perceptible et observable. Si les communications médiatisées conviennent à la transmission d'informations, elles sont souvent prises à défaut par les relations intersubjectives¹⁵. Puisque celles-ci figurent en tête des situations qui semblent poser problème aux acteurs, nous serons amenés à revenir plus en détail sur les limites de la médiation dans l'entretien de certains types de relations. Du fait de leur caractère emblématique, la relation amoureuse ou le conflit seront particulièrement présents dans nos développements. Ils permettent, en effet, de saisir, mieux que n'importe quelle autre forme d'échange, les avantages et les inconvénients pratiques que les acteurs identifient concernant les échanges médiatisés, d'une part, les modalités relationnelles spécifiques qui atteignent les limites de l'entretien du lien à distance du fait de la place importante que les corps y occupent, d'autre part.

Les limites de la communication à moindre coût

Si la réduction des coûts interactionnels est très largement mise à profit par les utilisateurs, cette dernière n'en reste pas moins problématique et elle est également très fréquemment stigmatisée dans les discours. Elle implique, en effet, dans une certaine mesure, une forme de « lâcheté » des acteurs qui, puisqu'ils ont le moyen de communiquer sans prendre de risque, font un usage excessif de ce type d'échanges. L'usage trop important de modes de communication peu investissants traduit alors les craintes ou le manque de respect du partenaire. Certaines situations appellent en effet que l'acteur fasse face à ses responsabilités et assume le risque que comportent des modes plus directs de confrontation à

¹⁵ Jauréguiberry, 2003

l'Autre. On comprend ainsi les propos de Jauréguiberry évoquant la « survaleur du face à face comme choix communicationnel dans un environnement d'ubiquité médiatique »¹⁶

« Je gère plus les disputes par téléphone que face à face. Je règle très souvent les comptes, euh... enfin, après c'est lâche, de répondre par texto ou par téléphone qu'en ayant la personne en face. » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

« Recevoir un texto pour dire que c'est fini, c'est pas... (...) c'est lâche mais après, je sais pas, c'est une question de respect. Enfin, moi je le ferais pas quoi. » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

« J'écrivais énormément de lettres à mes amis, tout le temps, tout le temps des lettres je faisais tout passer par lettre. Par contre au bout d'un moment trop de lettres ça tue un petit peu tout (...) parce que finalement ben il y a plus de dialogue c'est qu'il faut un juste milieu c'est qu'il faut savoir écrire quand il faut, quand on a envie d'écrire et il faut savoir parler aussi. C'est à dire que tout passait par les lettres des que j'avais quelque chose à régler je le faisais passer par les lettres pour moi c'était un petit peu un échappatoire » (Elise, 18 ans, étudiante)

La médiation des échanges a donc ses limites et il s'agit pour les acteurs de savoir trouver, ensemble, le « juste milieu » entre les échanges médiatisés et ceux qui ne le sont pas. Rester en permanence « caché derrière son écran » ne semble être une forme convenable d'entretien du lien. Nous aurons l'occasion de revenir sur les critiques que peuvent être amenés à formuler les acteurs quant à la déresponsabilisation qu'entraîne la gestion experte de ces différentes formes de médiation des échanges (cf. 2.2.4)

1.2 Modalités équipées et négociées de construction du sens

La première partie de notre développement nous a permis d'explorer certaines formes d'entretien du lien, de plus en plus équipées, dans un nombre toujours plus important de contextes et sous des formes éminemment combinées. Cet élargissement, nous l'avons constaté, permet, dans une large mesure, à l'acteur, soucieux de ne pas investir plus qu'il ne faut, de faire l'économie de certaines ressources, tant concrètes que symboliques. Il convient maintenant de préciser que l'équipement grandissant de l'entretien du lien implique également un renouveau de la façon de se comprendre et de faire sens mais aussi, par là même, de

¹⁶ *Ibid.*, p.97

nouvelles façons de se lier et de signifier à l'autre son attachement. Il nous faut comprendre comment les acteurs se comprennent et comment se construisent, symboliquement et concrètement, les modalités du jugement. L'observation détaillée des usages et l'attention permanente aux propos des acteurs ayant trait au sens et à l'échange des significations nous permettent de faire le constat d'une quête quasi-constante du sens. Dans ce « monde flottant de signification » où « la relation entre le langage et l'activité pratique en cours est ambiguë, si ce n'est sans rapport »¹⁷, les moyens de s'informer sur l'Autre sont, nous le verrons à de nombreuses occasions, toujours plus importants. S'ils permettent à l'acteur de répondre à un certain nombre des questions qu'il se pose, ils sont aussi, très souvent, l'occasion d'initier de nouvelles interrogations. Les relations s'étendent sur des territoires nombreux où les façons de dire, de montrer et de faire sont différentes. Les façons de se comprendre sont donc hétérogènes, dynamiques, négociées et changeantes. Se met alors en place une énigme rarement résolue concernant ce que signifient exactement ces mots, ces « gestes » ou leur absence. Les acteurs « mènent l'enquête »¹⁸ pour tenter de reconstruire le sens à partir de cette somme d'éléments composites.

Les éléments que nous allons mettre en avant ici n'entendent pas présenter de façon exhaustive la façon dont les dispositifs équipent également le jugement. En effet, nombre de considérations liées à cet état de fait seront reprises bien plus en détail dans la partie suivante de notre développement. Cependant, un certain nombre de caractéristiques communes aux formes de jugement que nous y développerons doivent être ici exposés pour que nous puissions plus aisément comprendre ce qui suit. Nous aborderons donc un certain nombre de points centraux concernant la façon dont se mettent en place et se négocient les jugements et les qualifications dans le cadre spécifique de ces communications médiatisées.

Empathie et projection comme base d'intercompréhension

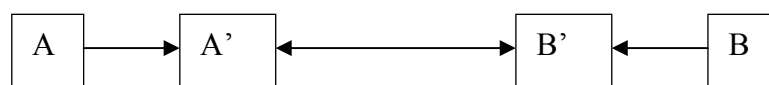
Les significations se déduisent à la fois en « se mettant à la place de » celui avec lequel on parle et en projetant ses propres significations sur les mots et les usages des correspondants. Tant au niveau des processus de production des messages qu'au niveau de leur compréhension, les acteurs combinent ainsi en permanence, pour se comprendre, les significations qu'ils attribuent, du fait de représentations qui leur sont propres, à tel ou tel

¹⁷ Gergen, 2002, p.237 (traduction personnelle)

¹⁸ Dewey, 1967

signe et ce qu'ils se représentent de leur signification pour celui/celle avec lequel/laquelle ils communiquent. Nous reprendrons, pour illustrer ces propos, la proposition effectuée dans une recherche antérieure¹⁹ d'une « communication à six », impliquant les acteurs, les images qu'ils forment d'eux-mêmes en produisant les messages qu'ils s'adressent ainsi que l'image que le récepteur se forme à partir de leur réception.

Sauvageot entrevoit, quand il s'agit de rapports amoureux médiatisés, une « communication à quatre » : les deux correspondants et leurs doubles. « Chacun y joue [dit-elle] tour à tour le rôle de tiers dans la communication entre deux autres »²⁰.



Il semble pertinent d'élargir encore cette perspective pour proposer l'idée selon laquelle les communications médiatisées impliquant deux individus constituent en fait des échanges à six. En effet, s'il est vrai que l'acteur peut être contraint de se créer un double qui vient jouer son rôle dans l'interaction, il nous faut ajouter à ce modèle, le double que le récepteur va, à son tour, créer et fantasmer. Ce n'est pas avec le double que l'acteur s'est construit que son correspondant communique mais, bel et bien, avec celui qu'il s'est lui-même imaginé, représenté et projeté. A construit A', quand il écrit à B''. B en lisant les propos de A' imagine, fantasme, crée A'', et réciproquement. « Toute relation entre les hommes fait naître dans l'un une image de l'autre, et il est clair qu'il y a entre celle-ci et cette relation réelle des actions réciproques : d'un côté, cette relation réelle crée les conditions qui font que la représentation de l'un par l'autre prend tel ou tel aspect, et possède une vérité légitime pour ce cas précis ; et d'un autre côté, l'action réciproque réelle des individus se fonde sur l'image qu'ils se font les uns des autres. »²¹ Cette communication à six nous permet d'entrevoir le caractère variable, fantasmé et négocié des identités qui voient le jour lors de ces interactions médiatisées. Elle nous permet également d'adapter la notion d'« interchangeabilité des points de vue »²² de Schutz à cet univers de communication à distance. Nous voyons enfin l'importance que revêtent l'expérience et le « stock de

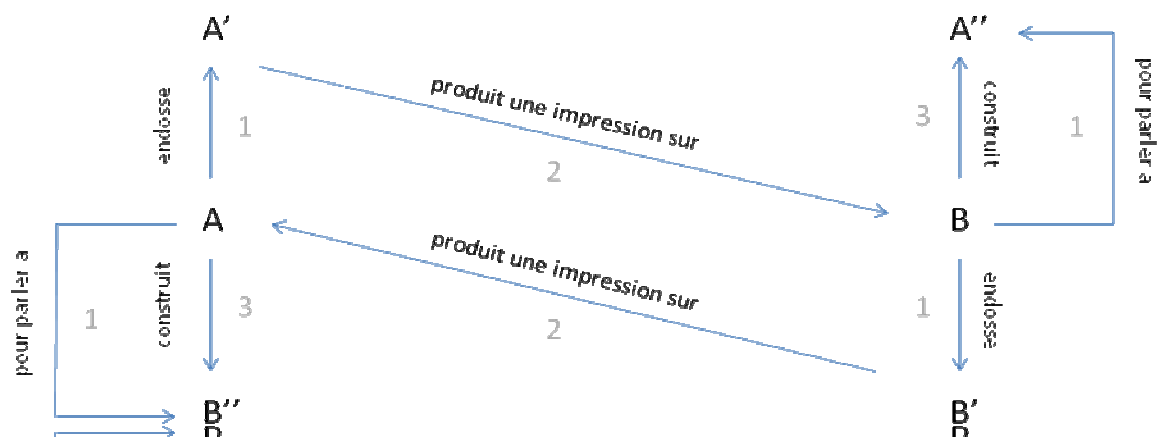
¹⁹ Chaulet, Levrel, 2002

²⁰ Sauvageot, 1998, p. 17

²¹ Simmel, 1999, p.349

²² Schütz, 1998, p.18

connaissances » qu'elle permet de mettre en place (nous reviendrons sur ce point dans la partie 3.1.3). Enfin, une telle schématisation n'est pas sans rappeler le modèle des « structures d'attentes » et « double contingence » inhérentes à toute structure de signification telles que développées par Luhmann. Ce modèle met en avant le caractère incertain et générateur de risque de telles suppositions effectuées par les acteurs quant à leurs identités et leurs attentes. Une telle production de sens ne peut, en effet, en dernière analyse, que relever de l'hypothèse., hypothèse pourtant indispensable à « toute expérience ou action orientée vers d'autres »²³.



« Tu t'adresses pas vraiment à l'autre, tu t'adresses à l'idée qu'tu fais de l'autre quoi. Et c'est ça ! Et ... t'as plus le, la confrontation au regard quoi. T'es, t'es plus libre. 'fin chais pas ça c'est un sentiment que j'ai souvent eu, où ... où quand t'écris à quelqu'un ouais tu .. tu te lâches tu sais, toi t'es dans .. dans une idée que tu te fais de l'autre » (julien)

Ce schéma, quand bien même il peut être étendu à l'ensemble des communications entre les acteurs, représente ici les formes unilatérales et asynchrones de communication. Profitons de cette occasion pour nous intéresser quelques instants à ces formes spécifiques d'échange. Elles posent, en effet, quelques questions concernant la construction du sens, puisqu'elles poussent l'individu à comprendre par lui-même le message de son interlocuteur, sans que celui-ci ne puisse être, contrairement à la situation de face à face par exemple, d'aucune aide au moment de la réception et de l'analyse du message. Il paraît dès lors intéressant de se pencher sur le renversement que propose De Certeau en redonnant une

²³ Luhmann, 1990, p.45 (traduction personnelle)

position créatrice au lecteur²⁴. Le sens du message n'est, en effet, pas à comprendre du seul côté de la production, de l'écriture mais bien dans le jeu lecture/écriture, envoi/réception. Il y a de la création et de la production de sens dans la réception des messages, sous toutes leurs formes et c'est d'ailleurs sur ce point que nous nous pencherons dans la partie suivante en nous intéressant aux différentes formes d'investissement et de jugements qui y sont associés. L'acteur doit conformer son utilisation à l'important travail d'interprétation que va réaliser son partenaire à la réception du message qu'il lui adresse. Son message ne prend véritablement tout son sens que lorsque celui-ci est lu, investi de significations qui ne sont plus celles du seul émetteur mais aussi celles du récepteur. Les mots, les idées, les sentiments de l'expéditeur passent par le filtre de la façon de lire et de comprendre du destinataire. La lecture est bien une activité génératrice de sens et chacun des participants de l'interaction doit, au cours des contacts qu'ils établissent, s'accommoder de cet état de fait.

Ce que les objets disent pour nous ; signes et significations négociées

Les outils fournissent, nous le verrons, des prises nombreuses au jugement. Nous serons donc, tout au long de notre développement, amenés à examiner la façon dont les acteurs font parler les objets et extraient des dispositifs les indices qui leur permettent de construire du sens. A la manière des policiers dont De Fornel décrit le travail de qualification, nous allons voir que les acteurs « mènent l'enquête » et extraient les propriétés des « choses » que sont les communications qu'ils mettent en place ou les traces qu'elles génèrent pour construire leur jugement et qualifier les personnes et plus spécifiquement leur engagement. Nous verrons ainsi combien « les objets sont susceptibles d'être des supports pour nos jugements sur l'action, tant au moment de l'exécution qu'à celui de l'évaluation des résultats. »²⁵

Précisons maintenant un fait essentiel à la poursuite de notre analyse. Les significations échangées sont loin de se limiter aux seuls mots que véhiculent les outils. Le sens se cache, en effet, dans les moindres recoins des usages et les utilisateurs, soucieux de le trouver, mobilisent activement la variété des formes de transmission qui s'offrent à eux pour se dire et se comprendre. De même, ils se livrent souvent à une réelle traque des significations

²⁴ De Certeau, 1990

²⁵ Simmel, 1997, p26

en fonction de leurs propres représentations concernant les usages des outils qu'ils mobilisent mais aussi en fonction – nous le verrons dans la partie 3.1.3 – de ce qu'ils savent de ceux avec lesquels ils communiquent.

Ainsi, même si le contenu du message est généralement le « lieu » principal de la qualification, l'utilisation, dans son ensemble et à l'égard de l'acteur, sera également jugée. L'importance de la réponse et sa rapidité sont, par exemple, nous le verrons, des éléments essentiels à la qualification de la disponibilité dont font preuve les acteurs l'un envers l'autre et donc de l'attention qu'ils s'accordent.

Tout autant qu'ils permettent de comprendre l'Autre, les usages permettent également de se faire comprendre. Ces significations ne vont pas de soi et sont, au contraire, le fruit de normes plus ou moins consensuelles entourant les usages. Elles sont également largement modulées, nous le verrons, par le développement d'habitudes partagées et la mise en place d'une expérience commune de communication. Nous allons ici citer quelques exemples illustrant la pluralité des manières de comprendre et de se faire comprendre ainsi que les différentes formes de significations que les outils permettent d'échanger, souvent sans même avoir à prononcer un seul mot.

« En cours on peut m'appeler je vais pas attendre que ça raccroche. Pour faire comprendre que je peux pas répondre, je vais dire « oui je peux pas parler » mais je vais répondre quand même, je décroche quand même » (Elise, 18 ans, étudiante)

« Je peux hurler et raccrocher au nez. Et comme je crie très très fort.. et je sais pas, Céline doit avoir un problème de portable parce qu'à chaque fois, même quand je parle normalement, je lui casse les oreilles, et elle aussi, euh... ça leur fait très très mal.

J : D'accord. Donc c'est une sorte de...

E : (dans un rire) C'est une sanction ! Une punition. Non mais je leur raccroche au nez. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

« Par téléphone, vu que c'est en live, il sait que.. que je peux répondre tout ça, alors que sur MSN, même, il suffit que je commence à gueuler, il va se foutre « hors ligne » quoi. (...) Et des fois il se reconnecte ouais ! Euh.. (sourire) alors c'est horrible parce que je lui retape plein de trucs et il se remet hors ligne quoi. Donc ça veut dire « je veux pas te parler » (Emilie, 20 ans, étudiante)

« enfin y a un copain qui m'a déclaré sa flamme, c'est pareil quoi, mon voisin de Dunkerque il m'a déclaré sa flamme par .. e-mail. Bon ben déjà, je le comprends, puisque moi je fais pareil quoi, mais euh .. il m'envoyait des textos souvent, tous les soirs et tout pour me souhaiter bonne nuit

tout.. mais bon c'était dans ma tête .. flou euh donc je lui répondais pas quoi, pour lui faire comprendre .. ouais pour lui faire comprendre que ... » (Sophie, 20 ans, étudiante)

Comme nous le montrent les quelques extraits cités ici, chaque dispositif possède son éventail de moyens de faire sens. Ainsi, raccrocher son téléphone mobile plutôt que de le laisser sonner, se déconnecter d'un logiciel de messagerie instantanée ou raccrocher en cours de conversation sont autant de moyens de signifier quelque chose de clair à celui avec lequel on communique – ou ne communique pas/plus – sans que des mots ne soient échangés. Ainsi les formes de sanctions et de gratifications sont-elles complétées par ces formes spécifiques d'échange de signification. Articulant potentiel technique et appareillage normatif – personnel, co-construit avec le partenaire ou généralement admis – les acteurs se parlent sans souvent échanger un seul mot.

Du fait de la possibilité de stockage de nombreux outils de la communication médiatisée, le jugement, comme nous l'avons déjà évoqué, trouve aussi fréquemment les moyens d'« échapper » au moment de l'interaction pour s'étendre sur une période de temps plus large. Les mots mal compris ou interprétés peuvent être lus et relus jusqu'à ce qu'ils finissent, peut-être, par livrer leur secret. De la même façon, les outils de la communication écrite électronique permettent que les significations soient collectivement mises en place ou négociées. En effet, le message enregistré peut être conservé, transporté dans le temps et l'espace, pour être ensuite montré, partagé et discuté pour tenter, à plusieurs et ensemble, de donner du sens à ce qui n'en possède pas de manière évidente. Le stockage élargit donc l'étendue temporelle potentielle du jugement tout comme il offre les possibilités de son exercice collectif.

(concernant le fait qu'elle montre ses SMS à d'autres :) « Ça dépend ce que c'est. Si quelque chose qui m'a tracassée ou quelque chose... ou que j'ai besoin d'en parler, oui, je vais facilement voir Claire pour par exemple lui montrer « voilà le message ; qu'est ce que t'en penses ? » Demander son avis » (Elise, 18 ans, étudiante)

La médiation des échanges, offrant à l'acteur une pluralité de façons de faire sens, permet, dans bien des cas, de mieux gérer certaines situations difficiles, de ménager le risque du face à face qui génère une diminution des investissements nécessaires à l'entretien du lien. Ces outils et leur pluralité permettent également de se plier aux exigences variables des différents « moments des relations » tout comme ils permettent aux échanges de se tisser

toujours plus facilement. Les différents registres d'usages que nous avons évoqués ici nous montrent en effet que « les usagers sont moins entrés dans une logique de substitution (...) que dans une articulation de plus en plus fine et spécialisée de leurs pratiques communicationnelles, en distribuant leurs usages sur les terminaux et les services selon des lieux et des temporalités spécifiques »²⁶. Cependant, si ces « entrelacements » présentent d'indéniables intérêts pragmatiques, ils ne sont pas sans poser quelques problèmes et interrogations, au chercheur autant qu'aux acteurs en situation. Nous avons en effet pu observer que cette diminution des investissements présente des avantages certains pour les acteurs mais qu'elle peut néanmoins, d'une part, être critiquable (trop de désinhibition, peur du contact et inadéquation à certaines situations) et, d'autre part, générer un déficit relationnel (pas assez de « corps »).

La diminution des coûts que nous décrivons ici est, en effet, dans une certaine mesure, synonyme de diminution de la valeur des échanges. Gergen explique ainsi que du fait de l'augmentation du volume des échanges, un mode pragmatique de gestion des communications tend à s'imposer au profit d'un mode personnel. Nous risquons, dit-il, « d'assister à une dévaluation générale de la profondeur dans la relation »²⁷. La diminution des investissements, sous de nombreuses formes, que permet la médiation des échanges ainsi que les « stratégies » (détaillés également dans la partie suivante) auxquelles donne lieu l'indispensable gestion du volume des communications entraîne une potentielle perte de valeur, souvent problématisée dans l'usage, qui appelle, nous allons le voir, la mise en place de nouvelles formes d'investissements.

²⁶ Beaudouin, Cardon & Smoreda, 2005, p.109

²⁷ Gergen, 2002, p. 233 (traduction personnelle)

2. Nouvelles formes d'investissement et mise en place des frontières

Il nous faut maintenant étudier comment, malgré la diminution des « coûts » que nous avons précédemment mise en avant, se reconstruit de la valeur dans les échanges et quelles sont alors les nouvelles façons d'« investir » dans la relation. Nous serons amenés à constater que cette diminution des « efforts » et des « dépenses » à fournir pour communiquer et entretenir le lien est très fréquemment, pour les acteurs, l'occasion d'une surexpression d'attentes en matière d'investissements de leurs partenaires, signes de leur implication dans la relation. Nous serons amenés à constater que « ce jeu caractéristique de la sociabilité interpersonnelle prend alors la forme d'une économie compensatoire. Pour maintenir un lien qu'ils pensent rétrospectivement comme fort et durable, les acteurs réallouent des ressources rares, telles que le temps, la disponibilité, les efforts physiques, pour trouver un ajustement entre absence et moments d'interaction et de partage qui soit compatible avec le statut du lien.»²⁸ Comme le note Bauman, « une relation, vous dira l'expert, est un investissement comme un autre : vous placez du temps, de l'argent et des efforts que vous auriez pu affecter à d'autres buts si vous ne vous étiez abstenu, espérant avoir fait le bon choix et que ce que vous avez perdu ou vous êtes retenu d'apprécier vous serait remboursé le moment venu – avec des intérêts. »²⁹ Nous aurons de nombreuses occasions de constater en effet combien la « rentabilité » mais aussi et surtout la réciprocité des investissements, signe de l'implication du partenaire, est problématique pour les usages que nous allons étudier ainsi que pour les rapports de confiance qu'entretiennent les acteurs. Ce sont des outils offrant à leurs utilisateurs les moyens de ne pas/plus s'investir aveuglement et sans compter dans des relations qui vraisemblablement ne le méritent pas.

Contrairement à d'autres modalités relationnelles dont nous allons traiter ultérieurement, il n'existe pas de définition ni d'accord stable concernant les « bonnes » modalités d'entretien du lien amical, familial ou amoureux. Il est impossible, pour nous autant que pour l'acteur qui entend entretenir les différents types de relations qui sont les siennes,

²⁸ Licoppe & Smoreda, 2003, p.14

²⁹ Bauman, 2004, p.24

d'établir une typologie des relations et des façons de les « faire tenir ». Si les acteurs ne manquent pas de mobiliser des cadres normatifs pour coordonner leurs activités de communication, il n'en reste pas moins vrai, qu'ici surement encore plus qu'ailleurs, ces accords sont éminemment locaux, restreints et négociés. Le « contrat de confiance » dont nous supposons l'existence – même si nous posons comme principe qu'il est, la plupart du temps, tacite et relatif – ne repose sur aucune base stable ni aucun consensus général. Comme le précisent très justement Licoppe et Smoreda, « on peut en effet distinguer des formes contraignantes où le lien est érigé en devoir et les échanges qui le sous-tendent en obligations rituelles. (...) L'acteur obéit à une cadence qui lui est imposée au nom d'une conception normative de la bonne conduite de ce genre de lien. Mais on a aussi des modalités moins rigides, où la représentation d'un lien interpersonnel fort tel que celui qui lie à l'ami, au proche, à l'intime ne représente qu'un idéal diffus, et pouvant s'accommoder d'une grande variété de configurations de sociabilité. Cela conduit à plusieurs politiques possibles de l'association. Certains rabattent leur manière d'interagir sur une finalité imprécise, considérant qu'ils entretiennent le lien, au nom de représentations assez vagues de ce que doit être un lien. Ils cherchent seulement à lui trouver un rythme acceptable et approprié à l'idée qu'ils s'en font. »³⁰ Personne ne peut, en tout état de cause, prétendre savoir quelle est la bonne façon de communiquer, par le moyen de quels outils ou encore selon quelle fréquence. Les « règles du jeu » ne sont jamais définitivement stabilisées.

Comme nous venons de le dire, il nous est impossible de présenter ici une quelconque « règle du jeu » qui fasse consensus et permette de définir la façon dont il convient, pour l'ensemble des acteurs et des modalités relationnelles, d'entretenir le lien. Il est pourtant possible de dire que la réciprocité compte parmi les caractéristiques fondamentales des engagements dont il est ici question. En effet, « la confiance traduit une sorte de délégation de pouvoir et, corrélativement, l'acceptation d'une subordination et une réciprocité des engagements »³¹. Quéré mobilise la notion d'« engagement conjoint » pour désigner le fait qu'« en ayant accepté de s'engager d'un commun accord dans une activité commune, chacun a implicitement accepté de se mettre dans une position où il ne peut pas résilier son engagement unilatéralement à l'insu de l'autre – cette résiliation doit se faire ensemble et ouvertement; ce qui implique l'idée d'« engagement conjoint » ». La défection et le non

³⁰ Licoppe & Smoreda, 2003, p.7

³¹ Quéré, 2001, p.131-132

respect d'un tel accord tacite de réciprocité entraîne, dit-il, « des récriminations : l'un pourra rappeler l'autre à ses obligations envers lui, et donc formuler ses droits à son égard, en vertu d'un supposé engagement conjoint. »³² La réciprocité des engagements joue un rôle fondamental quant aux représentations que les acteurs vont développer concernant leur partenaire et la relation entretenue avec lui. Dietmar note, par exemple, dans le cas particulier de la relation de couple que « les personnes qui perçoivent la communication avec leur partenaire comme déséquilibrée et injuste sont moins satisfaites quant à la relation dans son ensemble et aux communications qui y prennent place »³³

« Quand tu fais confiance si quelqu'un te fait confiance et que toi tu fais confiance à l'autre, de toute manière ça va pas à sens unique quoi la confiance car sinon ça marche pas il y a moment où ça casse » (Elise, 18 ans, étudiante)

Cette réciprocité, dans ses formes concrètes d'évaluation, reposera sur le modèle de l'engagement tel que nous l'avons défini plus tôt. Il s'agit en effet, pour les acteurs, de pouvoir juger de l'implication relationnelle de leur partenaire. Celle-ci n'étant directement accessible, ces derniers se baseront, pour l'évaluer, sur sa traduction visible que représentent les différentes formes d'investissements.

« Pourtant je le connaissais pas plus que ça mais c'était quelqu'un envers qui je pouvais avoir confiance...

J : Pourquoi tu estimes que tu pouvais avoir confiance en lui ?

O. : Je l'ai senti.

J : Par rapport à quoi ?

O. : Justement c'était pas à sens unique. Par exemple, quand je lui envoyais un message, quand je l'appelais un jour, il me rappelait le lendemain. Au final, par rapport aux idées qu'il avait, par rapport à ce qu'il me disait, je savais que c'était quelqu'un en qui je pouvais avoir confiance. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

Un manquement en matière d'investissement traduit un manque d'implication et doit donc être justifié. Les acteurs souhaitent trouver des raisons, qu'ils en formulent ou non la demande explicite. La modalité « connectée »³⁴ d'entretien du lien tout comme elle accroît les

³² Quéré, 2006, p.130

³³ Dietmar, 2004, p.5

³⁴ Licoppe & Smoreda, 2003, 2005

attentes d'investissements accroît également les attentes de justification. En effet, « cette pratique relationnelle porte avec elle des modalités particulières de contrôle social. Il devient soit nécessaire d'être disponible à l'échange, soit de justifier et renégocier son indisponibilité. »³⁵ Cette indisponibilité « fait peser une exigence de justification d'autant plus grande que les acteurs se reposaient sur une multiplication d'appels ponctuels pour construire une présence téléphonique et entretenir la relation. »³⁶ Dans bien des cas l'impératif de justification est naturalisé et intériorisé pour devenir progressivement un allant de soi relationnel.

Si une vision ethnométhodologique de la coordination et de l'échange de conventions nous invite à penser que « les conventions réellement actives ne sont jamais présentes antérieurement à la situation présente » et qu'elles sont « produites hic et nunc, dans le processus d'interaction »³⁷, nous voyons cependant que certains éléments plus stables, se référant à des principes généraux échappant à la situation et à son « ici et maintenant », sont également appelés à jouer un rôle dans ce travail spécifique que les acteurs ont à réaliser ensemble. Cet échange de conventions, avant de se stabiliser, donne lieu à différents processus de justification ou de réparation. L'acteur est certes amené, lors de conflit de conventions notamment, à proposer à autrui une conduite intelligible, *accountable*. Les pratiques et les agissements seront justifiés, au sein même des interactions.³⁸ Ces « procédés de rattrapage qui permettent de continuer une action coordonnée »³⁹ reposent cependant sur des considérations qui nous conduisent à associer à notre réflexion sur les justifications – et plus largement, sur la confiance – une temporalité plus large que la seule interaction et ses ajustements locaux.

Nous constaterons combien la technique est omniprésente et combien les indices et repères qu'elle fournit contribuent à objectiver le jugement et les prises de positions autant que les formes de « monstration » et de décodage de l'attachement et de l'engagement relationnel. Ces formes de monstration génèrent, en retour des attentes qui pourront prendre appui sur des signes objectifs et objectivés par des outils qui fournissent des informations débarrassées, au moins en apparence, de parti pris. L'enjeu sera alors de savoir identifier la

³⁵ Licoppe, 2002, p.204

³⁶ *Ibid.*, p.190

³⁷ Dodier, 1993c, p. 7

³⁸ *Ibid.*, p. 9

³⁹ *Ibid.*, p. 7

façon dont ces informations peuvent, dans une certaine mesure, conduire à des formes horizontales de surveillance.

En effet, les justifications, tout comme les jugements, vont « faire entrer en scène des objets engagés avec les personnes dans les situations jugées. »⁴⁰ « L'impératif de justification exige en effet une qualification légitime des gens »⁴¹ qui repose sur la mise en avant de principes, de règles plus ou moins stables et de conventions localement négociées ainsi que sur l'exhibition de fautes et de manquements que les objets vont venir équiper. Les justifications en elles-mêmes tacheront, elles aussi, de se référer à des principes aussi généraux que possibles, leur permettant d'assurer leur validité tout en mobilisant les objets qui leur permettront d'asseoir leur objectivité.

Pourtant, les acteurs ont à résoudre un problème pratique. Du fait de l'impossibilité concrète qui est la leur d'investir autant dans chacune des relations qu'ils entretiennent, ils sont amenés à les hiérarchiser tout comme ils hiérarchisent leurs engagements. Les définitions qu'ils opèrent alors et les rôles qu'endossent les uns et les autres sont à la fois un moyen de réguler leurs propres attentes et une façon de répondre à celles des autres. La technique est, en retour, le moyen pour les acteurs de gérer ces investissements variables, de visibiliser et d'objectiver cette hiérarchisation en équipant concrètement sa mise en pratique.

De même, si les acteurs mobilisent, nous le verrons, les outils pour leur faire dire l'engagement de leurs partenaires, ils se trouvent être, eux aussi, les objets de telles procédures de qualification. Ainsi, comme le note Gergen, « nous trouvons ici une réaction violente contre l'intrusion continue d'obligations, de standard et d'attentes de son cercle d'intimes. »⁴² De fait, il nous faudra accorder toute notre attention à la façon dont les acteurs tentent de s'extraire de ce système d'obligation que constituent les attentes réciproques.

Ces investissements peuvent impliquer la mobilisation de ressources tant matérielles que symboliques. Afin de simplifier notre développement et dans le but de visibiliser les points particulièrement problématiques quant à la qualification, la mesure, la gestion et l'équipement des engagements, nous diviserons ces formes d'investissements en quatre catégories fréquemment mobilisées par les acteurs pour définir leurs engagements et ceux de

⁴⁰ Boltanski & Thévenot, 1991, p.162

⁴¹ *Ibid.*, p.161

⁴² Gergen, 2002, p.238 (traduction personnelle)

leurs partenaires. Nous aborderons donc, dans l'ordre, la dimension temporelle, la question de la disponibilité, la gestion des engagements multiples et enfin les « nouvelles » formes spécifiques d'investissement que représentent le dévoilement de soi et la multiplication des formats d'échange. Nous étudierons, pour chacune de ces formes spécifiques d'investissement, comment elles se manifestent et comment les outils équipent leur mise en place concrète ainsi que leur vérification. Nous verrons ensuite leurs limites et les arbitrages qu'opèrent les acteurs contraints de « préférer » certaines relations à d'autres. Nous pourrions alors mieux comprendre comment les outils qui permettent d'investir permettent également de tester et de gérer ces investissements obligatoirement limités. Nous constaterons également combien les jugements et l'attribution des qualités doivent « prendre appui sur des objets extérieur aux personnes, qui serviront en quelque sorte d'instruments ou d'appareils de la grandeur. »⁴³ La grandeur à qualifier est ici l'implication relationnelle ; les différentes formes d'investissement, signes concrets de cette implication, sont, quant à eux, les objets extérieurs qui permettent d'en juger. Nous verrons cependant que si, « avec le concours des *objets* (...) les gens peuvent établir des états de grandeur », ces états, loin d'être attribués une fois pour toute, peuvent, au contraire, « toujours être remis en jeu »⁴⁴.

Ces développements nous conduiront à poser la question de la légitimité de l'utilisation des informations générées par la médiation ainsi que de la vérification des engagements. Question que nous poserons à la fin de cette deuxième partie de chapitre.

2.1 Rythme des échanges, investissement interactionnel et entretien des relations

Première forme d'investissement relationnel, le temps est, à de nombreux niveaux, problématique quant à l'engagement et la façon dont il est jugé. Si « l'entretien de l'amitié n'est pas pour autant délibéré et planifié » et « se joue dans une improvisation où alternent le fait de penser à l'autre et les initiatives de contacts ou de rencontres, au nom d'une amitié idéal-typique (...) cette représentation vague (au sens où elle ne suffit pas à déterminer une conduite d'action univoque) est néanmoins suffisamment investie d'affects »⁴⁵ pour être largement problématisée au sein des usages. Le temps que l'on accorde à l'Autre, à l'entretien

⁴³ Boltanski & Thévenot, 1991, p.165

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Licoppe & Smoreda, 2003, p.8

du lien avec lui, à la formulation des messages qui lui sont adressés, ou encore la rapidité de la réponse qu'on lui fournit sont autant d'éléments porteurs de sens et investis de significations par les acteurs qui les mobilisent pour qualifier l'engagement de leurs partenaires autant qu'ils sont le reflet du leur. Accorder de son temps et s'investir dans les interactions en cours sont un des signes de l'attachement.

Le faible investissement temporel que requiert l'utilisation des outils appelle également, nous allons le voir, une surexpression des attentes en matière d'investissement d'autre nature pour réintroduire de la valeur là où celle-ci tend à disparaître. Ces investissements sont l'objet de négociations entre les partenaires et sont modulés en fonction des différentes relations, des rôles qui leur correspondent.

2.1.1 Les différentes façons d'investir son temps

Outre les différentes façons d'investir du temps dans la relation et son entretien que nous nous apprêtons à détailler, il nous faut préciser que les formats ont un rôle direct à jouer dans ces investissements. Chacun d'entre eux possédant ses spécificités temporelles – tant techniques que socialement construites – les modalités d'investissement, les attentes, leur mesure et l'équipement des arbitrages varie en fonction de celles-ci. Les acteurs mobilisent directement les formes synchrones, asynchrones, écrite ou orales, les combinent et les associent pour s'engager autant que pour s'informer quant à l'engagement de l'Autre.

Examinant la notion d'attention, Chateauraynaud évoque des « phénomènes de « culpabilisation » qui ne reposent sur aucune forme d'obligation (morale ou juridique) : la simple présence, la participation au cours des choses est investie d'une signification »⁴⁶. Etre attentif à l'Autre et à l'échange en cours, participer activement, investir de son temps pour mettre en place et faire vivre l'échange est effectivement porteur de significations importantes pour les acteurs et engage, d'une certaine manière, leur responsabilité réciproque quant au maintien du lien.

⁴⁶ Chateauraynaud, 1997, p.121

Prendre du temps pour communiquer

Première façon d'investir du temps dans l'entretien du lien, le temps effectivement passé à communiquer est un premier signe de l'attachement des correspondants. L'extrait qui suit nous montre combien le volume est problématisé par les acteurs qui déduisent l'importance qu'ils représentent pour leur correspondants du temps que ces derniers sont en mesure de passer à communiquer avec eux. Accorder de son temps aux communications et à l'entretien du lien est un premier signe d'investissement temporel qui peut être combiné avec un investissement financier lorsque les formes de communication mobilisées représentent un certain coût pour les acteurs. Notons d'ores et déjà que les dispositifs peuvent jouer un rôle important d'objectivation de cette forme d'investissement puisque la numérisation des échanges va généralement de paire avec le décompte du temps, visible et enregistré par les machines. Nous pouvons, à ce titre, citer comme exemple les compteurs d'appels des téléphones mobiles, prise sur laquelle s'est ici appuyée Nicole pour construire son jugement.

« Hier soir j'ai passé une heure dix huit avec Franck au téléphone. Sur mon portable ! Il a pas une thune, il va se ruiner ! Mais apparemment, je suis son meilleur contact du moment, il a vachement besoin de moi, il a vachement besoin de me parler. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

Prendre du soin à la rédaction des messages est une autre façon d'investir son temps. Elise emploie le terme de « vrais textos » pour distinguer ces messages qui sont le signe d'un réel intérêt pour l'Autre des « textos de routine », sans grande importance. Nous évoquons dans la première partie de ce chapitre la hiérarchisation dont les outils de communication à distance font l'objet. Ces derniers se distinguent également dans l'investissement temporel qu'ils requièrent. De ce fait, l'utilisation de l'une ou l'autre de ces formes d'échange est différemment valorisée. Ainsi, la lettre manuscrite reste une forme spécifique d'investissement du fait, notamment, de l'effort temporel particulier que représente son utilisation.

Réactivité

Du fait de la capacité des outils actuels à transmettre instantanément nombre de nos communications, la réactivité est un élément central de l'investissement temporel. De plus, rédiger un message sur un mobile, passer un rapide coup de téléphone ou écrire quelques mots

sur un logiciel de messagerie instantanée ne nécessite que très peu de temps. De ce fait, la réponse rapide à la sollicitation semble devenir un impératif. Comme nous l'avons précédemment évoqué, la diminution des coûts entraîne une augmentation des attentes de réactivité.

(Par rapport à un message de son petit-ami resté sans réponse :) « C'est parce qu'il n'avait pas son portable, donc c'est qu'il n'a pas eu le temps, alors je n'ai pas apprécié forcément (rire) Parce que pour envoyer un message faut pas non plus trois heures, enfin je veux dire que ça peut aller vite quand même » (Anabelle, 19 ans, étudiante)

Nous distinguerons ici deux types distincts d'échanges et d'investissements correspondants en matière de réactivité.

Les modalités asynchrones et non dialogiques d'échange appellent une problématisation de la rapidité de la réponse. Si le lien n'est pas entretenu de façon intense, l'envoi d'un message, unilatéral, instaure une conversation que le destinataire peut faire continuer ou interrompre. Licoppe et Smoreda mobilisent la distinction entre dialogue et dissémination pour évoquer la séparation entre la forme dialogique de communication, sur le « modèle de la conversation ordinaire avec ses tours de parole » que permettent de mettre en place certaines formes de médiation et la forme disséminée qui « concerne au contraire toutes ces formes de communication qui semblent lancées dans un « vide » interactionnel, sans certitude d'une réponse »⁴⁷. Cette incertitude semble rendre cette forme disséminée de communication particulièrement problématique dans le sens que revêtent le jeu des réponses et des non réponses ainsi que leurs temporalités spécifiques. La réactivité acquiert en effet, dans un tel niveau de saturation des moyens de faire contact, une importance particulière quant à la qualification et au jugement des interlocuteurs et de leur investissement. Le délai de réponse est effectivement « lu comme un indice de l'engagement des correspondants »⁴⁸. Répondre rapidement, être disponible et présent malgré la distance est un des signes essentiels de l'implication relationnelle dont nous explorons ici les formes concrètes sous les traits de l'investissement.

« Je lui demandais si on pouvait se voir mercredi prochain donc à la limite, si j'avais pas eu de réponse jusqu'à mardi, là j'aurais été peut-être un peu énervé quoi. Donc j'aurais peut-être envoyer

⁴⁷ Licoppe & Smoreda, 2003, p.4

⁴⁸ *Ibid.*, p.11

un message en disant « apparemment tu peux pas répondre, t'es occupé, c'est pas grave, laisse tomber » ou un truc comme ça. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

« C'est pas comme une lettre où on reçoit des pages et des pages et on a le temps de cogiter un petit peu sur la réponse. Là ça doit faire 15, 10 lignes un texto, y a aucune contrainte, c'est presque une conversation en direct. Donc c'est normal qu'on réponde de suite, alors que le mail, on peut prendre un petit temps de réponse » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

« Si elle répond pas ouais, je l'appelle après, je lui dis « mais qu'est-ce que tu fais ? pourquoi tu réponds pas quoi ? » mais c'est .. ouais c'est, je suis .. ouais quand je fais la démarche quoi j'aime bien que .. qu'on me réponde .. vite quoi tu vois. » (Patrick, 21 ans, étudiant)

Ces conventions en matière de réactivité s'appliquent de manière différente en fonction des outils mobilisés. En effet, ces derniers possèdent, pour les utilisateurs, des propriétés différentes qui font qu'ils « obligent » plus ou moins à la réactivité. Le téléphone portable, par exemple, est censé être disponible en permanence, la réponse à un SMS doit donc être immédiate. La consultation des e-mails, plus occasionnelle, autorise une réponse aux messages qui peut être moins rapide.

« C'est pas pareil, j'attends pas la même réaction par rapport aux SMS que par rapport au... au net parce que le net tout le monde n'est pas dessus tout le temps alors que t'as ton portable dans la poche quasiment en permanence quoi. » (Camille, 20 ans, étudiante)

La participation active qu'appellent les formes d'échange synchrones et dialogiques permet de problématiser la question de l'investissement interactionnel. Si les outils de la communication à distance permettent de ménager son investissement, une participation minimum est requise et une participation distendue signifie une attention insuffisante et donc un défaut d'investissement. Si Licoppe et Smoreda soutiennent que la dissémination ne peut être nommée ainsi que si les communication ne sont « pas inscrites d'emblée dans un jeu réglé de réciprocité interactionnelle. », nous verrons ici que cette réciprocité, si elle est une des formes élémentaires de coordination ne va pourtant pas de soi et représente au contraire très souvent un réel enjeu relationnel pour des acteurs qui doivent, sans cesse, réaffirmer la réciprocité de leurs investissements du fait de l'implication qu'ils traduisent. Dès lors, « tous les procédés capables de retenir l'attention, ou de faire la preuve que ce qui compte c'est la

représentation, sont d'une importance décisive. »⁴⁹ L'extrait de conversation qui suit illustre l'impératif d'investissement interactionnel et de participation qui préside à l'usage des logiciels de messagerie instantanée. S'ils permettent des engagements connexes, ceux-ci sont malgré tout problématiques dans la mesure où ils traduisent souvent, pour les acteurs, un manque d'investissement dans l'échange en cours.

« [01:29:58] Paul : on disait koi?

[01:30:13] Amandine : on disait ke tu me laissais pr aller regarder ton film non?

[01:30:37] Paul: je regarde en même tps

[01:30:46] Paul: je branche l'ordi a la tv

[01:31:11] Amandine: oui c ce ke je dis

[01:31:13] Amandine: donc t pas la

[01:31:15] Amandine: koi »

(Extrait de discussion sur un logiciel de messagerie instantanée entre Paul et Amandine)

Tours de parole et initiative

Les communications à distance nécessitent un investissement temporel des deux partenaires pour être maintenues. Ne pas poursuivre réciproquement le cours des échanges peut contribuer à mettre le lien en danger. S'il est extrêmement flexible, un système de « tour de parole » se met en place (davantage encore lorsque les contacts sont peu nombreux et espacés) invitant celui qui a été à l'initiative du dernier contact à attendre que son partenaire, la fois suivante, mette en place l'échange et vice versa.

« Bon quelques fois j'en envoie un [SMS] quoi, parce que bon, bon il m'en envoie il est gentil, donc euh bon ben c'est comme quand t'écrit une lettre quoi, je veux dire euh la personne, la dernière personne qui t'a écrit, bon ben toi tu vas dire « bon ben c'est moi la prochaine fois qui va écrire en premier quoi. » C'est pareil. » (Sophie, 20 ans, étudiante)

De fait, si répondre est important, être à l'initiative des échanges l'est lui aussi. Il ne suffit pas de toujours scrupuleusement réagir – même vite – à la sollicitation, il s'agit également d'être soi-même initiateur de communication. Se faisant, celui qui prend l'initiative montre à son partenaire qu'il pense à lui, ce qui renseigne sur l'implication et l'attachement.

⁴⁹ Goffman, 1974, p.380

Patricia entretient, depuis un mois et demi environ, une relation avec Loïc, qui vit à Grenade en Andalousie. Elle l'a vu à Valence le week-end qui précède notre entrevue. Elle m'explique qu'il y a quelques temps de cela, si Loïc répondait à ses messages, jamais lui n'avait l'initiative de lui en envoyer. Elle m'avait déjà expliqué qu'elle tentait de se retenir de le contacter sans y parvenir. Son interprétation quant à l'absence de contact de sa part est simple : « il s'en fout de moi quand il est à Grenade » (extrait d'observations personnelles)

Le jeu des réponses et non-réponses et de leurs temporalités

Ne pas savoir prendre le temps minimum nécessaire pour répondre à la sollicitation est, nous le voyons, perçu comme un manque d'implication dans la relation. Les communications sont si faciles à mettre en place, les outils si nombreux et les coûts si faibles que ne pas entretenir le lien dans de telles conditions apparaît comme un manque de considération et le signe d'un attachement faible.

« Je sais pas, quand j'envoie un texto à Théodore que j'aime bien à sciences po, « j'ai pas rappelé, j'ai pas de forfait », je me dis, il se fout de ma gueule... » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

Les propos qui suivent nous montrent comment sont interprétées les non-réponses. Nos enquêtés déduisent en effet des significations fortes d'absence de communication. Le silence semble ici porteur de plus de sens que ne le sont bien des mots. La réponse ou son absence permettent de statuer sur l'état d'une relation, particulièrement quand celle-ci est naissante. Nous aurons, en effet, de multiples occasions de constater combien les premières déceptions pèsent lourdement sur la confiance liant deux partenaires. Les premières impressions sont fondamentales lorsqu'aucune histoire de la relation ne vient moduler les jugements.

« Et bon, si on me répond pas, ça m'énerve, ça me tient à cœur, vraiment. Donc si la personne m'avait pas répondu avant mardi, je pense que je l'aurais mal pris.

J : Parce que toi, quand tu reçois un message de ce genre, tu réponds ?

O. : Généralement, je réponds. Si je réponds pas, ça veut dire que j'ai pas envie de voir la personne. C'est pour ça que ça m'aurait énervée (rires). Tout simplement. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

« Le lendemain matin, vendredi (...) je réussis malgré tout à m'inscrire à la fac. Et à envoyer un texto à Armelle, qui je l'avoue, ne m'avait pas laissé insensible quelques heures auparavant.

J'avais envie de la revoir. Vraiment. Elle me plaisait véritablement ; ça faisait longtemps j'ai presque envie de dire... Pas de réponse. Bon. En général lorsqu'on ne répond pas rapidement à mes textos après une soirée où il y'a eu un petit jeu de séduction, j'en déduis rapidement que j'ai échoué. » (Extrait du blog de Lapin Malin)

« C'est normal, si je lui ai envoyé un message et elle ne veut pas me répondre, ben voilà, après c'est à elle... si, elle, elle sait que j'ai essayé de la contacter... si elle veut pas me parler ou je sais pas et bien c'est à elle après de venir quand même... (...) je me dis que la personne, je sais pas, qu'elle prend même pas le temps de me répondre... » (Anabelle, 19 ans, étudiante)

« j'ai l'habitude maintenant et même si je réponds pas .. si je réponds pas de suite à un copain et ben .. il se demande quoi ce qu'il se passe « Ouais tu me fais la gueule et tout » parce que j'ai pas répondu quoi. » (Sophie, 20 ans, étudiante)

La variété des situations et des contextes relationnels influence logiquement les attentes de réponse. Toutes les sollicitations n'obligent pas de la même façon à la réponse. Certaines situations tolèrent des communications à sens unique quand d'autres les condamnent totalement. L'attente de réponse augmente également avec la part de lui-même et de ses sentiments que l'acteur livre dans son message. Les acteurs savent donc, à terme, identifier les messages qui « attendent une réponse » et ceux qui en dispensent. Ces formes typiques d'identification sont, nous le verrons dans la partie 3.1.3, pondérées par le stock de connaissances accumulées sur l'Autre et ses façons de communiquer ainsi que par les habitudes de communications des partenaires.

« Quand c'est un message pour dire pour annoncer un fait donc j'attends pas de réponse et si j'ai une réponse bien je suis contente par contre si c'est quelque chose qui attend une réponse que ce soit de l'ordre affectif ou autre euh bien si j'en ai pas je suis déçue (...) Euh oui ça peut me peiner quoi surtout si je suis mal si je suis bien bon bah voilà mais si c'est un moment difficile euh oui ça va ça va m'ennuyer quoi » (Sandrine, 50 ans, salariée)

« C'est vrai que si je dois donner une décision, c'est pas le mieux. Généralement j'essaie de répondre quand il y a besoin d'une réponse rapide. Et si on m'envoie un message, par exemple le soir avant de me coucher, je reçois un message de mon voisin qui c'est bien amusé, je répond pas. Parce que ça attend pas vraiment de réponse et moi si j'envoie un message comme ça c'est justement pour dire que j'ai passé une bonne soirée, que j'ai apprécié le moment que j'ai passé avec cette personne et voilà j'attends pas forcément une réponse. C'est juste pour dire ce que moi je pense. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

L'envoi d'un message enclenche une minuterie symbolique qui permet d'une certaine façon de mesurer l'investissement de l'Autre. Plus la réponse est rapide, plus l'Autre investira temps, argent ou disponibilité, signe de son implication dans la relation.

2.1.2 Des outils qui disent l'investissement autant qu'ils le permettent

Les outils sont omniprésents et équipent de façon importante la détermination du sens. Ils permettent également, nous allons le voir maintenant, spécifiant le degré de participation des acteurs – dans l'interaction ou dans la relation – d'équiper la définition de la situation telle qu'elle est effectuée par leur intermédiaire. Ils permettent également de dire son attachement autant qu'ils permettent de le constater, de le mesurer ou de le tester. L'élaboration du questionnement que nous avons mis en place dans la première partie de notre développement nous a conduits à placer au cœur de notre interrogation les informations toujours plus nombreuses que génère la médiation des échanges. Ces informations sont centrales dans les jugements que les acteurs établissent l'un sur l'Autre et sur les représentations qu'ils développent. Parmi ces informations, les indices de contextualisation, dont nous allons détailler ici la nature et les usages, occupent une place de premier plan. Ils permettent aux acteurs de resituer leurs communications dans un contexte qui dépasse celui dans lequel ils sont impliqués, pour construire un cadre qui comprend une partie du contexte de l'Autre.

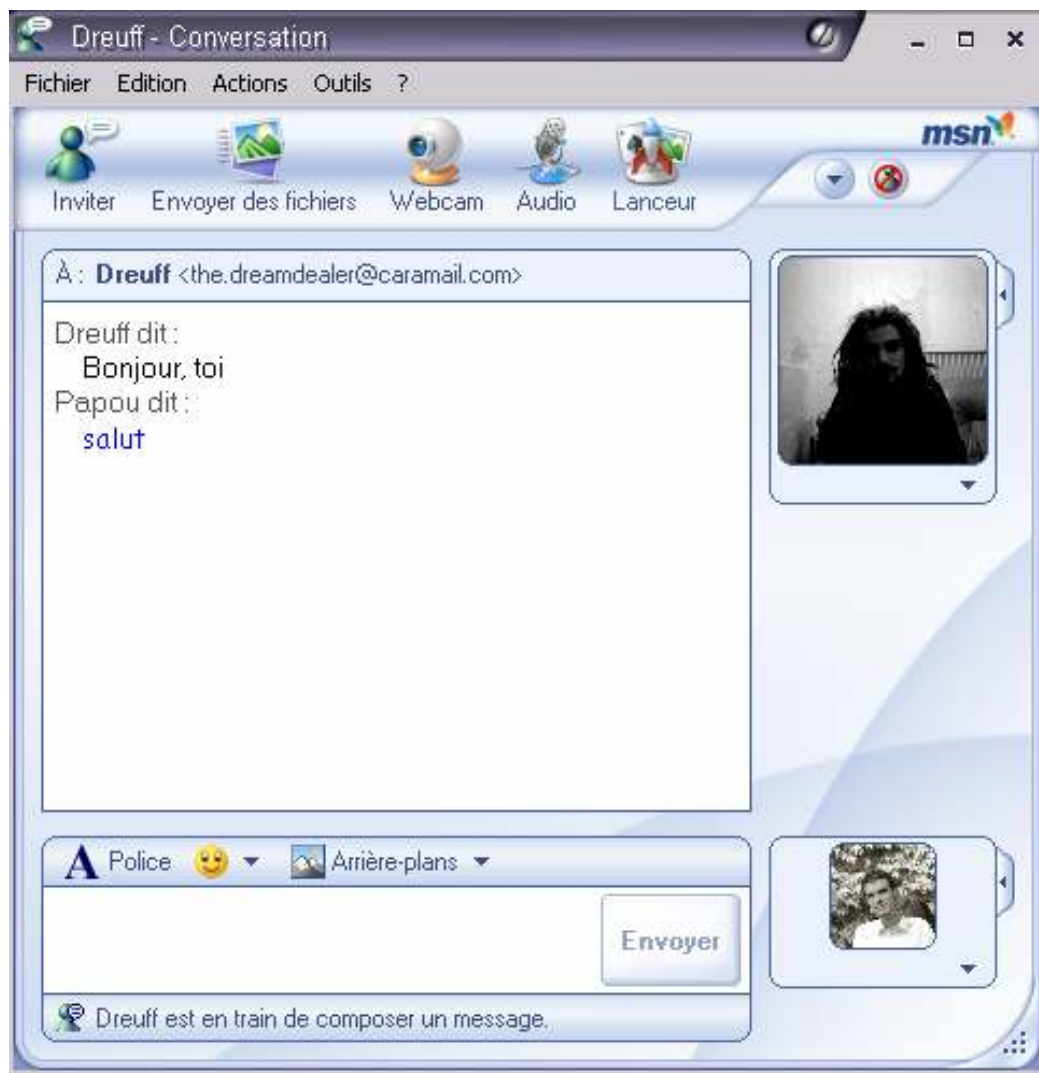
Ces informations, outre leur rôle dans la coordination des activités de communication, jouent également un rôle important d'objectivation des jugements et des prises de position par rapport à l'investissement de l'Autre, dans l'interaction et dans la relation. Ainsi, les outils fournissent les preuves, visibles et quasi-indiscutables, qui permettent aux acteurs de passer de la sensation au dévoilement, du désaccord fondé sur l'opinion à la mise en avant de principes de justice fondés sur des prises indiscutables.

Parmi les indices de contextualisation, nous pouvons citer, par exemple, l'heure d'émission des messages que s'échangent les acteurs, les accusés de réception ou encore les fonctions des logiciels de messagerie instantanée permettant d'indiquer le niveau de participation ou le « statut » des correspondants. Ces informations fournissent aux utilisateurs des éléments de définition de la situation mobilisés dans la coordination de leurs activités de

communication. Se faisant, ils visibilisent également le degré de participation de celui avec lequel l'échange est engagé et donc l'investissement temporel dont il sait faire preuve.

Indices de contextualisation des logiciels de messagerie instantanée et mesure de l'investissement interactionnel

Les fonctions et options des logiciels de messagerie instantanée ne cessent d'évoluer et de se modifier. Pourtant certaines fonctions telles que celles que nous allons détailler ici, informant notamment sur la participation du partenaire dans l'interaction, restent solidement ancrées dans le fonctionnement des dispositifs du fait, très certainement, de l'importance qu'elles occupent dans les processus de coordination et de qualification des acteurs.



La fenêtre ci-dessus nous montre comment ces logiciels de messagerie fournissent des informations concernant la participation de l'Autre dans l'interaction. Pour prouver que l'interlocuteur accorde l'attention jugée nécessaire à la poursuite de l'échange, qu'il est « là » et qu'il est actif dans l'interaction, le message « X est en train de composer un message » apparaît dès lors qu'un caractère a été saisi. Ce genre de dispositif permet de « faire patienter » un correspondant qui ne peut s'assurer que la personne avec laquelle il converse est bien en train d'écrire et que son attention et son action ne sont pas détournées vers autre chose. Il permet de palier à l'attente que provoque la situation d'une communication quasi-synchrone où l'utilisateur doit, malgré tout, attendre que son correspondant ait terminé et validé sa phrase pour la voir apparaître sur son écran. En effet, comme le note Licoppe, « moins un média est expressif, plus les signes de l'attention de l'autre sont rares, et plus les acteurs cherchent à se rassurer sur le fait que leur interlocuteur soit présent et attentif, et que la convention d'attention conjointe soit respectée. »⁵⁰ Ce genre de dispositif peut donc permettre de palier à la situation que S. Herring, décrit en ces termes : « les utilisateurs – incapables de dire si leur correspondant est en train de répondre ou non – peuvent s'impatienter et envoyer un second message avant qu'une réponse au premier ait été reçue, il en résulte des séquences d'échange incomplètes ou entrelacées »⁵¹ D'autres systèmes permettent d'assister, lettre par lettre, à la progression du message. Si ce dispositif permet pour ainsi dire à l'interaction d'être parfaitement synchrone, il interdit, de même, la possibilité d'accorder son attention à plusieurs communications en même temps, pratique courante chez les chateurs notamment.⁵²

La possibilité offerte par l'écrit de réfléchir et de revenir éventuellement sur ses mots (cf. 1) est directement remise en cause. La communication, bien que synchrone, présente ici un décalage temporel dû à la nécessité de devoir écrire une phrase en entier avant de pouvoir la transmettre à son correspondant. Cependant les dispositifs que nous détaillons ici visibilisent les autocorrections ou les hésitations. L'apparition puis la disparition d'une telle mention signifie que l'interlocuteur a saisi un message qu'il a finalement décidé de ne pas envoyer. Ce qui aurait jusqu'ici été totalement invisible du point de vue du récepteur est visibilisé par le dispositif et peut, dès lors, être problématisé par l'utilisateur qui va mobiliser cette prise pour construire les significations possibles d'une telle auto censure.

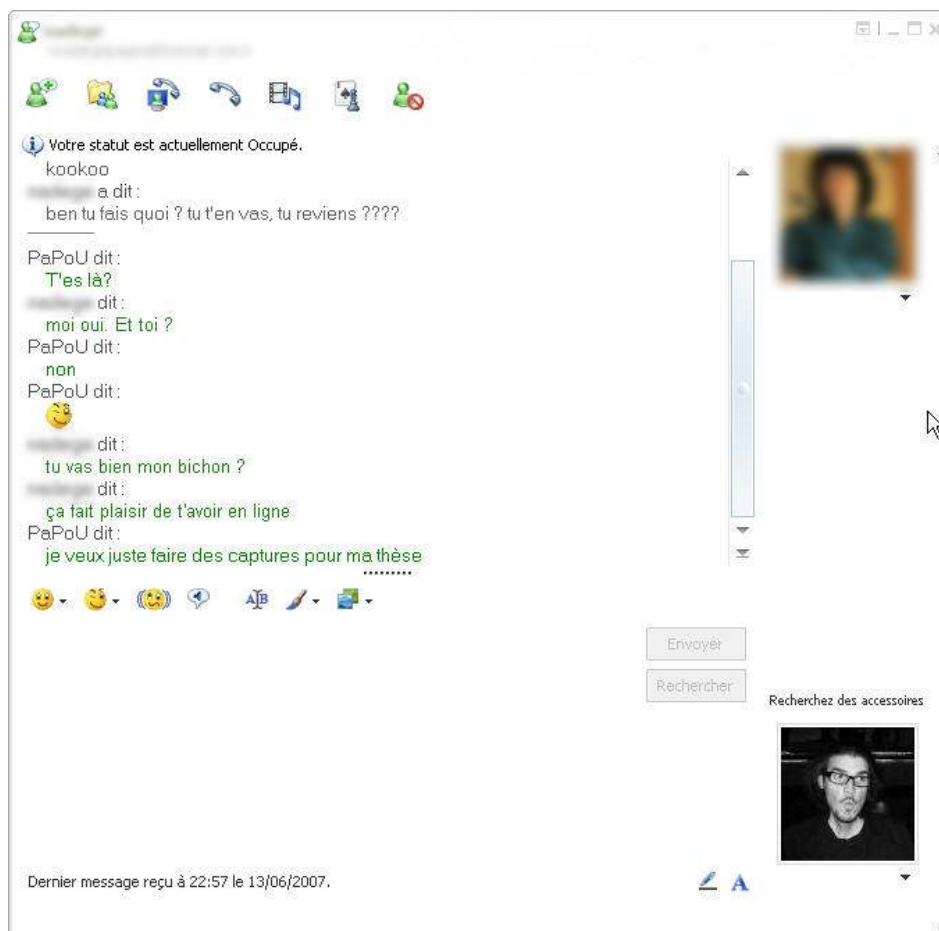
⁵⁰ Licoppe, 2002, p.175

⁵¹ Herring, 1999 (traduction personnelle)

⁵² Velkovska, 2002

« Si je vois « est en train de composer un message » tout ça, et que en fait la personne l'envoie pas ou que elle efface, je mets « hey ! T'étais en train de dire quelque chose alors tu me dis ! » »
(Emilie, 20 ans, étudiante)

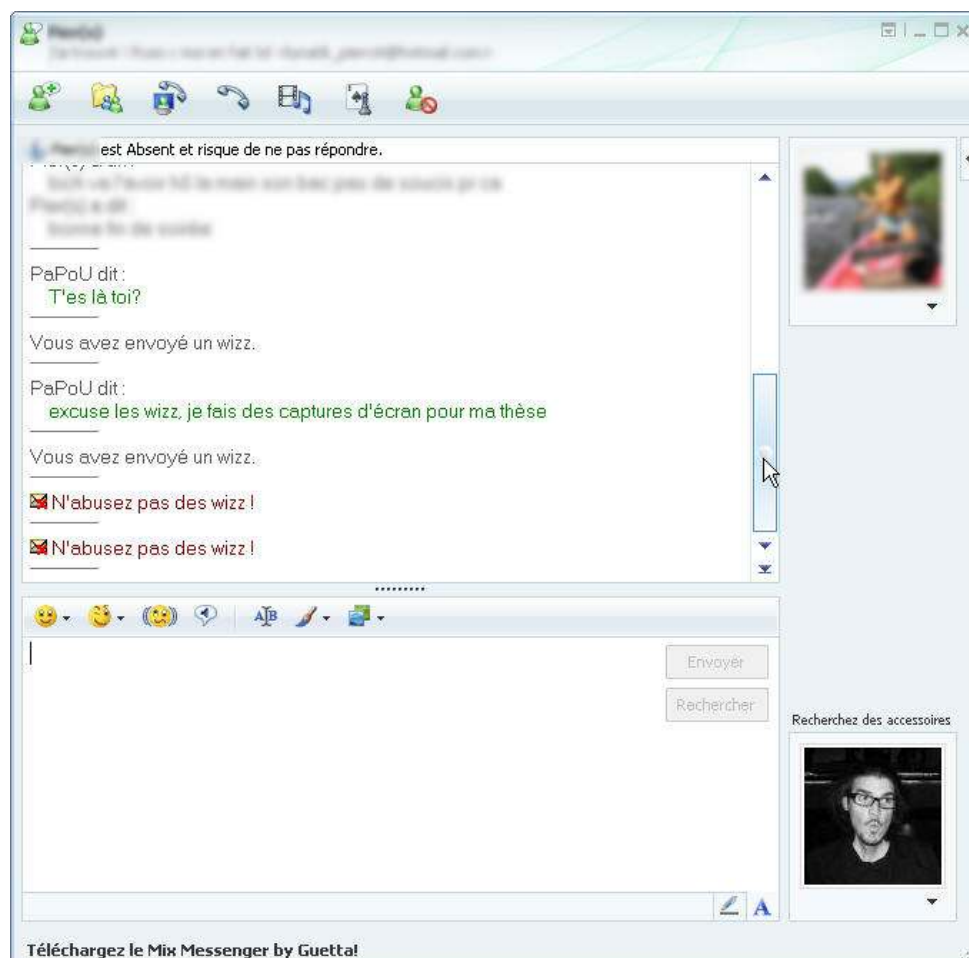
Le temps est visibilisé par différents moyens et lorsque le correspondant n'est pas en train de pianoter, l'heure d'émission du dernier message remplace la mention « X est en train de composer ». Cette information permet de visibiliser le rythme de l'échange.



Nous voyons ici comment les 6 minutes (visibles sur le relevé automatique de l'heure de composition des messages) qui séparent la question de la relance signifient tacitement que l'échange, conçu pour être un échange en temps réel, est rompu. Un investissement interactionnel minimum est requis de la part des deux partenaires pour que la conversation puisse se poursuivre. Les dispositifs équipent éventuellement la sensation d'une réponse qui tarde trop à arriver de données chiffrées quant au temps de réponse.

[15:03:32] amandine : salut
 [15:04:04] Paul: comment va tu?
 [15:10:12] Paul: ca y est toi t'es repartie en vadrouille lol
 [15:10:19] Paul: jte dis bon aprem
 [15:10:28] Paul: moi je reste la encore un ti moment
 [15:11:05] amandine : pourquoi en vadrouille?
 [15:11:30] Paul: parce k tu avais l'air absente
 (extrait de l'historique d'une conversation sur MSN messenger entre Paul et Amandine)

Ces dispositifs permettent également de transmettre l'impatience, de solliciter une participation (plus) active dans l'interaction. Les « wizz » produisent, lorsque l'utilisateur clique sur le bouton correspondant, un signal sonore sur l'ordinateur du correspondant tout en faisant vibrer la fenêtre de conversation. Ils produisent donc des formes d'injonction à la participation. Notons cependant qu'ils intègrent également des limitations d'usages préconfigurant le cadre normatif appelé à moduler leur usage. Il est en effet techniquement impossible, puisque socialement inapproprié, d'« abuser des wizz ».



L'extrait d'entretien qui suit nous montre, à travers l'utilisation d'un type spécifique d'indice de contextualisation, comment l'utilisation de tels dispositifs peut, aux yeux des utilisateurs, avoir ses propres limites quant aux projections erronées et à la surinterprétation auxquelles ils peuvent donner lieu. Nous voyons cependant également comment ils équipent, malgré ces limites, la définition de la situation que mettent en place les acteurs ainsi que le jugement qu'ils effectuent quant à leurs correspondants. Le caractère imparfait des informations fournies par les dispositifs n'empêche pas les acteurs, conscients pour certains de ces limites, de se livrer au jeu des projections et de l'empathie pour tenter de comprendre pourquoi la personne avec laquelle ils échangent agit de la sorte et ce que cela traduit en matière d'implication relationnelle.

« Après, je triche un peu, parce que je vois aussi l'affichage que tu fermes une fenêtre de conversation, donc, je sais quand quelqu'un ferme la fenêtre. Mais, bon, c'est pareil, c'est un truc à se monter la tête aussi, parce que tu ne sais pas si c'est parce qu'elle s'est plantée de manip, parce qu'il y a du monde qui arrive derrière elle, donc elle l'a fermée, mais elle va en rouvrir une, juste derrière, tu ne sais pas si c'est un bug de l'ordi, enfin, tu sais rien, finalement. Bon à part, quelques-uns qui en abusent et à chaque fois que tu leur écris, ils te disent « ok » et puis ils te referment le truc, voir si tu vas suivre plutôt que de garder la fenêtre ouverte. Tu as certaines personnes avec qui tu peux discuter, tu vas leur dire « coucou, ça va » ; ils vont te dire, « ouais, ouais, ça va », boum, c'est marqué, ils ont fermé. Tu dis « tu as fait quoi aujourd'hui ? » « Ben, j'ai fait ça », hop ! Ça y est, c'est marqué, ils ont refermé la fenêtre. Donc, des fois, là, tu te dis, « bon je dérange » ou « il en n'a rien à foutre », mais euh... c'est pareil, tu tires toujours des conclusions par rapport à ce que ton ordinateur t'affiche, sans prendre en compte tous les facteurs extérieurs qui peut y avoir et il peut y en avoir des quantités. » (Paul, 24 ans, salarié)

L'observabilité représente ici un point central. Les utilisateurs possèdent effectivement des moyens de s'observer et de s'informer les uns sur les autres alors même qu'ils sont séparés. Cette observabilité est donc étendue dans l'espace mais elle l'est aussi dans le temps. En effet, la production de certains de ces indices (le « statut » sur MSN, par exemple) est indépendante de l'interaction. Elle précède la conversation et se poursuit alors même que celle-ci est interrompue. Ces indices sont pourtant eux aussi des prises du jugement qui peuvent donc s'étendre sur une temporalité plus large que celle de l'interaction. Celle-ci est terminée mais les dispositifs continuent à produire des informations que les acteurs peuvent toujours mobiliser en vue de définir la situation dans laquelle leur partenaire et eux-mêmes se trouvent. Ces informations permettent, entre autre, de mesurer les engagements et la façon dont le contact constitue, ou non, une priorité pour le partenaire.

(Par rapport au fait qu'elle s'affichait « hors ligne » alors même que son logiciel de messagerie instantanée était connecté :) « Oui, si, ça permettait aussi le soir, quand on chattait, par exemple, il

me disait « « ciao » ; on parlait en général, pendant longtemps, on a parlé à peu près une heure, une heure et demie. Puis à la fin, on parlait des nuits entières, quoi. Mais... euh... quand on parlait une heure, une heure et demie, il me disait « bon, au revoir, je vais aller me coucher, etc. » et puis, je voyais qu'il restait toujours connecté, tu vois, et je calculais combien de temps il restait, et je me disais, « bon, il aurait pu continuer à me parler » (rires). » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

L'observabilité est également particulièrement problématique dans le cadre de médiations qui associent les paroles, écrites ou orales, aux images, telle que la webcam peut le faire. Cette dernière vient en effet directement visibiliser, via l'image, le niveau d'investissement interactionnel du partenaire. Elle interdit ainsi, dans une certaine mesure, que des activités parallèles soient mises en place sous peine d'indiquer malgré soi un « défaut d'investissement » à son partenaire. La visibilité nouvelle introduite par l'image interdit de profiter de la pluralité des activités permises habituellement par ces formes écrites et quasi-synchrones de communication.

« Pour moi, non, parce que j'ai pas de webcam, donc... euh... moi, je peux très bien aller et venir dans ma pièce, faire autre chose ou... enfin, faire n'importe quoi, moi, ça ne change rien. La seule fois où j'avais eu la webcam, quand je t'avais emprunté la tienne, euh... moi, je trouve ça assez... enfin, je ne suis pas fan de la webcam parce que... parce que voilà, tu te sens observé, tu ne peux pas faire d'autres choses à la fois, enfin, quand tu es sur MSN, tu t'en fous. Tu peux être au téléphone, en train de bouffer, fumer une clope, n'importe quoi, tu t'en fous complètement, ça ne se voit pas du tout. C'est aussi ça le gros avantage de la messagerie sur Internet. C'est que tu es chez toi, tu peux être en pyjama, tu peux être n'importe comment euh... en train de fumer un pétard, à moitié pété, enfin tu t'en fous, tu peux très bien tenir une conversation tranquille (...) Mais sinon... enfin, moi, je trouve ça assez... enfin, j'en aurais une, je la mettrais pas en continu pendant une conversation, je pense. J'aurais vraiment l'impression d'être fliqué » (Paul, 24 ans, salarié)

Certaines réappropriations et certains contournements de ces indices constituent quant à eux de véritables tests ou mesures de l'état de la relation. Quand bien même ils ne doivent pas nécessairement être pensés et conçus comme tels, les échanges et les formes concrètes des réponses sont, pour les utilisateurs, le moyen de visibiliser l'état d'une relation à un moment particulier. La rapidité de la réponse ou son contenu seront autant d'élément permettant de statuer sur son rapport à autrui. Licoppe et Smoreda montrent par exemple comment la rapidité de la réponse fournie à l'annonce d'une naissance permet une visibilisation de l'état du lien et contribue parfois à sa reconfiguration. Ainsi, « ceux qui ne répondent pas ou plus

tard seront abandonnés tandis que certains, répondant avec une rapidité inattendue, pourraient être réadmis dans le cercle des proches »⁵³.

Samantha, 15 ans, observant ma liste de contacts où elle apparaît en ligne

« S : Ah oui c'est vrai que je suis connecté

J : Oui mais t'es même pas en « absente »

S : Oui mais c'est fait exprès, comme ça on me parle et je vois si les gens ils m'aiment ou pas. Si personne me parle c'est que personne m'aime... Mais après je réponds pas alors les gens ils croient que je les aime pas. C'est un cercle vicieux » (Extrait d'observations personnelles)

Le test présenté ci-dessus est intéressant dans le paradoxe qu'il visibilise et qui vient, par la même occasion, asseoir nos développements quant à l'équipement des jugements concernant les investissements temporels et l'engagement. Le fait de rester connecté et d'apparaître « en ligne » sur un logiciel de messagerie instantanée représente ici une invitation à communiquer et permet à l'utilisateur de tester l'initiative des membres de son réseau ; initiative qui, nous l'avons vu, constitue une des formes de l'investissement temporel. L'intérêt que suscite cette ouverture à la communication auprès des correspondants potentiels informe sur l'intérêt pour la personne. Cependant, la mise en place d'un tel test présente l'effet pervers, pour l'utilisateur, de rompre lui-même, en cas de sollicitation, avec le contrat tacite qui le lie avec ses correspondants. Puisqu'elle apparaît « en ligne » Samantha devrait répondre à ses correspondants sous peine d'être jugée négativement par ces derniers qui percevront sa non-réponse comme un manque d'investissement et une preuve de son implication limitée dans la relation. Ils pourront, en effet, être amenés à penser qu'elle ne les « aime pas ».

L'accusé de réception entre définition de la situation et démasquage

Les formes écrites et électroniques de communication à distance offrent, pour certaines d'entre elles, la possibilité d'inclure un accusé de réception à son message. Lorsque ce dernier est reçu par son récepteur, un message vient en avertir l'émetteur. Ces dispositifs présentent l'intérêt d'être gratuits. Souvent inclus comme option pour l'ensemble des messages, ils ne nécessitent pas, non plus, qu'une manipulation particulière soit réalisée au moment de l'envoi.

⁵³ Licoppe & Smoreda, 2003, p.11

Nous notons que si l'usage de telles fonctionnalités est courant dans le cadre des SMS, elle est beaucoup plus rare dans le cas des courriers électroniques.

Ces dispositifs remplissent une première fonction importante et, somme toute, relativement logique, de coordination. Les formes non dialogiques comme le SMS peuvent en effet entraîner des situations où l'accusé de réception est rendu indispensable. Donner un rendez-vous par SMS sans disposer de moyen de s'assurer que le message a été transmis apparaît par exemple fréquemment comme un risque d'échec de coordination qui rend l'usage d'un tel indice dispositif indispensable.

« Ou même quand t'envoies un texto, par exemple, « rendez-vous à 14h devant la BU » ben comme ça je sais si la personne elle l'a eu ou pas. Comme ça bon ben je vais pas attendre euh .. à 14 heures. » (Sophie, 20 ans, étudiante)

Cependant, le rôle de tels systèmes ne se limite pas à la coordination des acteurs. Ils peuvent, du fait des informations qu'ils fournissent, rendre plus difficile le fait de s'extraire d'une interaction ou de se dérober au contact en invoquant de fausses excuses. Les prises de position doivent donc potentiellement être plus directes. Se dérober ou éviter de répondre à une question ou à une sollicitation est d'autant plus difficile qu'il est impossible d'évoquer quelque aléa de transmission. L'indétermination disparaissant en partie, elle est d'autant plus difficile à mobiliser pour éviter de s'engager sans donner de raison « véritable ». L'accusé de réception fait alors réapparaître la volonté là où régnait jusqu'alors l'indétermination. Les jugements s'en trouvent donc logiquement affectés.

« Y a des trucs gros aussi. Je sais pas tout à l'heure, Claire a appelé Elise pour qu'elle vienne ce soir. Elle me dit : « j'étais pas au courant, j'ai pas reçu ton texto. - Si j'ai reçu l'accusé, - non j'ai pas reçu ». c'est... enfin je sais pas. Après on croit ou on croit pas. » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

« Savoir si la personne a bien reçu *silence*... et pour me dire que celui à qui je l'ai envoyé il peut répondre et que s'il ne répond pas, c'est qu'il ne veut pas. Voilà, qu'on ne me dise pas : « non j'ai pas répondu parce que je l'ai pas reçu » » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

Quand il s'agit pour les acteurs de qualifier les investissements temporels de leurs divers correspondants, l'accusé de réception peut devenir une réelle pièce à conviction. Le dispositif fournit une réponse à leurs interrogations et aux problèmes pratiques qu'ils se

posent. Il leur permet, par là même, d'exercer un jugement fondé sur des preuves objectives et mobilisables. Les propos d'Ophélie font, à ce titre, totalement écho aux travaux de Bessy et Chateauraynaud concernant l'équipement de jugement. Comme l'écrivent ces auteurs, « pour fournir des prises communes, les perceptions liées au corps doivent coller avec un dispositif qui assure le passage des sensations aux jugements. »⁵⁴ L'emploi du verbe « sentir » illustre en effet parfaitement ce lien entre perception et jugement que les « prises » fournies par les objets permettent d'opérer. Si elle doit être partagée ou justifiée – comme cela peut être le cas lors d'un désaccord avec un partenaire et tel que cela se produit en situation d'entretien – la sensation sera objectivée par les prises objectives et indiscutables que fournit le dispositif. Dodier nous montre, dans le cadre de l'expertise médicale, combien la publicisation et la justification d'un jugement « à soutenir » entraîne son objectivation par l'intermédiaire de repères partagés. Passer de la « conviction » à l'« apparence » d'un jugement objectif et déconnecté de tout parti pris implique de se référer à des indices communs⁵⁵. Les indices de contextualisation que nous analysons ici – et plus largement les outils qui médiatisent les échanges – permettent à l'acteur d'effectuer ce passage de la sensation au jugement objectif – en apparence tout du moins – et partageable.

(Par rapport aux SMS envoyés à ses anciens petits-amis :) « Si j'ai pas de réponse dans l'heure qui suit, c'est vrai que j'ai tendance à m'énerver, à me dire « Bon c'est fini, je laisse tomber »... Parce que c'est à la portée de tout le monde. Si j'en envoie un, je sais très bien qu'on peut me répondre de suite et...

J : Mais il pourrait avoir un problème personnel pour ne pas l'avoir reçu ou...

O. : Il y a les accusés pour ça. Donc je le sens. Quand je reçois un accusé, soit « transmis » soit « en instance ».

J : Et donc, ça te sert à quoi ça ?

O. : Et bien moi, je sais quand est-ce que la personne reçoit le message. Par exemple, hier soir, j'ai envoyé un message à un ex à moi, pour savoir si on pouvait se voir. Et j'ai reçu un accusé « en instance », donc je sais que j'attends pas une réponse le soir même, je sais que je peux dormir tranquille parce que son portable est éteint. Et tout à l'heure, j'ai reçu l'accusé « reçu » et de suite, la personne a téléphoné. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

⁵⁴ Bessy & Chateauraynaud, 1993, p145

⁵⁵ Dodier, 1993b

L'accusé de réception comme preuve devient dès lors un moyen de démasquer les fausses justifications quant à des investissements qui paraissent insuffisants. Les dispositifs permettent de mettre à jour les motifs et les réels engagements.

« Donc si la personne après elle me répond pas et elle me dit « non, j'ai eu ton texto que y'a 2 jours. » – « Nan nan ! Tu mens. Parce que moi j'ai eu l'accusé de réception donc je sais que tu l'as eu le message. » » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Dernier élément à mettre en avant, les accusés de réception augmentent également le pouvoir ubiquitaire de celui qui les utilise. En effet, si l'accusé de réception informe sur la transmission du message, ce n'est pas la seule chose qu'il « dit ». La réception d'un accusé signifie en effet que le téléphone mobile du correspondant est allumé, le cas contraire signifie que le téléphone est éteint ou hors d'une zone de couverture. Ainsi, de tels dispositifs permettent de s'informer sur la situation dans laquelle se trouve le correspondant. L'exemple de Patricia illustre la façon dont de tels dispositifs et les informations qu'ils véhiculent peuvent permettre à l'acteur de répondre à certaines de ses interrogations tout en en générant de nouvelles. Cette ubiquité limitée peut effectivement être de nature à susciter des interrogations sur l'Autre et son contexte dont on sait à la fois trop et trop peu.

« Souvent il m'envoie un message la nuit. Et moi j'éteins mon téléphone la nuit. L'autre jour j'ai pris le bus de nuit et j'ai laissé mon téléphone allumé. Après je parlais avec Loïc et je lui dis que j'ai pris le bus de nuit et il me dit « Ah c'est pour ça que j'ai reçu l'accusé à 3h du mat ! » » (Patricia, 22 ans, étudiante)

« Pour vérifier aussi, je sais pas si (*hésitation*) si son téléphone est allumé ou machin, ça permet aussi de voir (*hésitation*), non surtout pour savoir qu'elle a eu l'information en temps voulu. Ouais. Comme ça, au moins, ok elle l'a reçu, après, elle pourra pas me dire « ah non, j'ai pas reçu le truc ». Voilà. » (Albert, 23 ans, étudiant)

On le voit bien dans ce cas, la frontière est ténue entre coordination et surveillance. L'utilisation de tels dispositifs, et surtout leur mobilisation dans le cadre de désaccord concernant les modalités d'engagement, font l'objet de négociations entre les acteurs reposant sur la légitimité de l'utilisation de telles informations. La différence d'utilisation des accusés de réception entre courrier électronique et SMS que nous évoquions plus tôt illustre cette question. Le fonctionnement de ces dispositifs au principe identique est, effectivement,

quelque peu différent. Si l'envoi de l'accusé à la réception effective du message est automatique pour les SMS, il requiert l'autorisation explicite du récepteur dans le cas des courriers électroniques. Dans le premier cas, le dispositif est invisible et c'est là tout son intérêt. Il permet en effet de s'informer sur l'Autre sans que celui-ci ne le sache⁵⁶ et cela semble être une des conditions de la généralisation de son utilisation. Ces deux formes de médiation présentent, certes, des propriétés temporelles différentes conditionnant des attentes de réactivité tout aussi différentes, nous remarquons pourtant que l'utilisation de l'accusé de réception pour les méls se limite à des messages souvent officiels où la légitimité de leur usage semble indiscutable et ne nécessite pas de négociation. De fait, nous pouvons, pour illustrer ce fait, mentionner le site *didtheyreadit.com* qui entend « révolutionner la façon dont vous communiquez » en réintégrant le secret de telles informations dans le cadre des méls. Les informations ici sont, dès lors, bien plus nombreuses et précises puisqu'il est possible de savoir, non seulement, si le destinataire a reçu le message mais également de quel endroit ce dernier l'a lu et combien de temps il a accordé à sa lecture, permettant ainsi de « lever le voile sur quiconque se réfugierait derrière le mensonge commun « je n'ai jamais eu ton e-mail. » »⁵⁷ Afin de promouvoir leur service, les éditeurs du site expliquent que les accusés de réception classiques sont souvent « ignorés par le récepteur. Le récepteur sait également que votre e-mail est pisté. DidTheyReadIt fonctionne automatiquement, sans alerter le destinataire que l'e-mail est pisté. »⁵⁸ L'intérêt de l'utilisation de tels dispositifs semble donc être de pouvoir voir sans être vu, de disposer, de ce fait, de plus d'informations que le partenaire pour pouvoir établir une définition de la situation d'autant plus précise qu'elle repose sur un nombre toujours plus important de prises dont l'Autre ignore l'existence et qu'il ne peut donc manipuler. Cet élément pose également fortement la question de la légitimité de la recherche d'informations sur laquelle nous reviendrons plus loin (cf. 2.5.2). En effet, comme le dit le créateur du logiciel DidTheyReadIT répondant aux attaques concernant la violation de la vie privée que peut représenter un tel outil, « si vous êtes en colère parce que votre ami vous a envoyé un mail en utilisant DidTheyReadIt, alors c'est un problème entre vous et votre ami »⁵⁹. Les concepteurs de tels dispositifs laissent donc aux utilisateurs le soin d'accomplir la difficile tâche de négociation quant aux modalités de leurs usages.

⁵⁶ Andrejevic, 2005

⁵⁷ New York Times, édition du 3 Juin 2004

⁵⁸ Traduction personnelle de la page de présentation du fonctionnement du logiciel DidTheyReadIt, disponible à l'adresse : <http://didtheyreadit.com/index.php/html/howitworks#plugin>

⁵⁹ Cité dans l'édition du 3 Juin 2004 du New York Times

Nous voyons également combien la frontière entre indices de contextualisation et surveillance est faible. Ceux-ci contribuent effectivement à l'ubiquité médiatique à laquelle les outils de la communication à distance tendent à conduire. Quand bien même leur utilisation se négocie et n'est pas légitime en toute circonstance, les informations générées par les systèmes de contact permanent présentent un attrait incontestable⁶⁰ pour des acteurs qui peuvent difficilement résister à la tentation d'équiper et d'objectiver leur jugement. Les outils permettent, nous le voyons, de construire des preuves, visibles et objectives, notamment en matière de participation et d'investissement des partenaires. Investissement qu'ils permettent de tester tout comme ils permettent, dans certaines situations et concernant certaines modalités d'entretien du lien, de vérifier la sincérité des correspondants et de s'assurer que l'Autre est réellement digne de confiance. Ces informations fournies par les outils permettent, dans une large mesure, au jugement de se construire et répondent au besoin pour les acteurs de trouver des raisons aux éventuels désengagements des partenaires. Elles représentent, enfin, par les formes de visibilité et d'ubiquité qu'elles instaurent, un premier pas vers la surveillance et le contrôle malgré la distance physique.

2.1.3 Limites et négociations des investissements temporels

Les modalités temporelles d'entretien du lien varient en fonction des personnes et de la nature du lien à entretenir. L'ajustement temporel en matière d'entretien du lien et de gestion des engagements ne va pas de soi et se co-construit, avec ou sans heurts, à mesure que les pratiques se mettent en place. En effet, « entre l'ami intime et la simple connaissance, il y a des manières distinctes de tisser le lien au fil des interactions. Toutes ne conviennent pas. Il y a des conduites du lien plus ou moins en rapport avec les différentes évolutions de celui-ci, et qui jouent sur les différentes ressources discursives et technologiques disponibles pour les constituer dans une temporalité acceptable. »⁶¹ Nous aurons de nombreuses occasions de constater à quel point les relations appelant une implication forte, les relations avec les amis intimes ou les relations amoureuses notamment, présentent des spécificités en matière d'investissements, de leur hiérarchisation et de leur gestion équipée.

La prise en compte de la personne avec laquelle on échange et de la nature du lien à entretenir conditionne à la fois les attentes des acteurs et les investissements dont ils vont faire

⁶⁰ Gergen, 2002

⁶¹ Lycoppe & Smoreda, 2003, p.2

preuve – de manière plus ou moins volontaire – et va équiper les négociations qui vont se mettre en place autour de l'engagement que doit « normalement » être celui des uns et des autres. L'implication est variable et nous avons montré que les investissements y étaient directement liés. Comme le dit Gaëtan, « j'ai pas les mêmes attentes selon les amis ».

De la même façon, le rapport à la distance n'est pas le même d'un type de relation à l'autre. Les contacts en face à face dispensent de l'entretien médiatisé régulier du lien ou le rendent inutile dans certaines formes de relations quand certaines appellent au contraire qu'il soit sans cesse reconfirmé. Leur statut, de la même façon, change et évolue. Elles ne sont, dans un cas, que le relai facilitant le maintien du lien dans le temps. Elles apparaissent comme des formes compensatoires fortes dans d'autres cas et jouent alors, dans le cadre de ces relations, un rôle fondamental et indispensable qui les ancre très fortement dans les habitudes quotidiennes où elles occupent une place très importante.

« Les potes d'école, tu les vois tout le temps, toute la journée, t'as pas besoin de les appeler. »
(Albert, 23 ans, étudiant)

« Mes parents, non (*hésitation*), déjà, quand je les ai deux fois par semaine la journée, c'est bon, c'est bien (*hésitation*) pas besoin d'avoir plus » (Albert, 23 ans, étudiant)

« Mes amis il se passe pas une journée sans que j'aie... mes 4 meilleurs amis au téléphone »
(Emilie, 20 ans, étudiante)

(A propos des communications avec sa fille :) « je sais que je ne peux pas rester une semaine sans l'entendre quoi il faut que je lui téléphone ou un petit message ou quoi 3 min, 2 min quoi, « ça va , tu vas bien ? », « ça s'est bien passé ta journée ? » et voilà, c'est tout c'est pas dans le but de la fliquer, je lui demande si tout va bien et c'est tout » (Sandrine, 50 ans, salariée)

Ces propos illustrent la façon dont les modalités relationnelles différentes structurent des temporalités variables d'entretien du lien. Albert ne voit pas l'intérêt d'appeler des amis qu'il fréquente par ailleurs quotidiennement physiquement quand Emilie ne peut pas concevoir, pour sa part, qu'un jour passe sans qu'elle ne téléphone à ses amis restés loin alors qu'elle a déménagé. Sandrine et Albert nous permettent quant à eux de mentionner ici une dissymétrie, sur laquelle nous serons amenés à revenir, entre les investissements temporels des jeunes adultes et de leurs parents.

La nature du lien va influencer la forme des messages autant que les attentes et les investissements. Les relations fortes et intimes semblent introduire un impératif de réponse et de réactivité ; certains « petits messages » peuvent cependant rester sans réponse.

« Moi j'utilise essentiellement des textos donc ça va plus être essentiellement une discussion avec des amis tandis qu'avec une copine ça va être plus être des petits messages gentils, le matin, le soir, ou n'importe quand dans la journée, sans forcément attendre une réponse. » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

J : Quand tu envoies un message, est-ce que toi tu attends une réponse systématique ou pas. Quand t'envoies un SMS par exemple, est-ce que t'attends...

E : Ouais ! Ca j'attends tout le temps.

J : Et si on te répond pas qu'est-ce que tu fais ?

E : Euh... si c'est.. si c'est un de mes 4 meilleurs amis, je gueule. Je leur gueule dessus.

J : Comment tu leur gueules dessus ?

E : Je les insulte ! Ah mais je les appelle après, quand je les ai au téléphone 2, 3 jours après ou quelque chose comme ça ou le lendemain, ou le soir, je les insulte. Ca euh...

J : Pourquoi ils sont obligés de te répondre ou quoi ?

E : Ben... je sais pas, j'estime que.. oui ! Ouais. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

La hiérarchisation des relations conduit également à opérer des arbitrages lorsque les ressources à investir sont limitées. Il s'agit alors d'investir les quelques messages ou les quelques minutes restants à bon escient, pour les personnes où les messages qui « méritent » réellement qu'une réponse rapide leur soit apportée. L'économie relationnelle se superpose alors aux formes plus classiques de gestion des investissements.

« Ça dépend qui si j'ai vraiment pas de forfait oui, que j'ai un problème de sous, je peux pas acheter de carte (...) simplement selon la personne bon ben j'ai pas envie de répondre ou je répondrai plus tard. Ou quand j'ai pas vraiment de message, je préfère utiliser à des personnes à qui j'ai plus envie d'envoyer que en perdre à quelqu'un que en fait il fait plus un texto de routine que un vrai texto » (Elise, 18 ans, étudiante)

Puisque cette hiérarchisation joue un rôle important dans les arbitrages qu'opèrent les acteurs, les comportements de leurs correspondants sont, par projection, comprises comme le fruit de tels arbitrages. De ce fait, un investissement temporel jugé insuffisant sera perçu comme le résultat de ce processus. Les acteurs se considéreront d'autant plus mal « classés » dans la hiérarchie des relations de leurs correspondant que le temps de réponse est long, que

l'investissement interactionnel ou le temps accordé aux communications ou à la rédaction de message est faible. Cet aller-retour entre la hiérarchisation des uns et des autres est illustré de manière fort pertinente par l'étude déjà évoquée de l'annonce d'une naissance et du medium utilisé pour effectuer une telle annonce. L'annonce de la naissance et son organisation temporelle équipée par des dispositifs visibilise une hiérarchisation des relations. En effet, « une correspondance s'observe entre le moyen utilisé et la teneur de la relation »⁶². Entre les personnes que l'on appelle immédiatement pour les prévenir au plus vite et les personnes que l'on informe quelques jours plus tard par l'intermédiaire d'un email collectif se dessine une cartographie des relations et de l'engagement, et donc, pour reprendre la typologie développée ici, de l'implication relationnelle.

De la même façon, l'évolution des formes et des temporalités d'entretien du lien varie en fonction de l'évolution de la relation et du changement de statut des correspondants l'un pour l'autre. L'augmentation de l'implication relationnelle va de pair avec l'augmentation des investissements temporels. L'implication appelle des investissements qui, en retour, renseignent et visibilisent l'implication.

(Concernant les conversations sur messageries instantanées avec son petit-ami vivant à plusieurs centaines de kilomètres :) « Et ça a pris une tournure vraiment sérieuse qu'à partir de ce moment là, à partir d'octobre 2004, où là, si tu veux, notre relation a pris un autre tour et euh... où... on s'est davantage investi (...) Là, c'est devenu... beaucoup plus fréquent, avec horaire fixe, etc. »
(Nicole, 53 ans, sans emploi)

Si la réciprocité est primordiale, cette forme d'investissement, comme celles que nous évoquerons plus tard, autorise, dans le cadre de certaines modalités relationnelles, des formes d'asymétries légitimes et acceptées. Celui qui a moins de ressources à également le droit d'investir moins, sans pour autant que cela n'apparaisse comme un manque d'implication relationnelle. Si la symétrie des positions oblige à la réciprocité dans certaines formes de relations (amicale, amoureuse, fraternelle), d'autres types de relations, parce qu'elles intègrent un déséquilibre initial des ressources à disposition, appellent ou autorisent des investissements unilatéraux ou déséquilibrés, au moins concernant certaines de leurs formes. Les parents des jeunes adultes assument par exemple souvent l'investissement financier nécessaire à l'entretien du lien. En réponse, les jeunes adultes, loin de mobiliser autant que faire se peut les ressources à leur disposition (temps, disponibilité) s'efforcent au contraire souvent de gérer

⁶² Licoppe & Smoreda, 2003, p.11

les ouvertures et fermetures à la communication avec ceux par rapport auxquels ils sont en train de construire leur autonomisation. Contrairement aux relations amicales, les relations aux parents sont bien souvent asymétriques à bien des points de vue. En effet, « la dette du parent envers l'enfant est en aucun cas dépendante de l'attente que l'enfant fera ensuite un retour »⁶³. Le rôle de parent a ceci de spécifique que la notion de responsabilité vient supplanter celle de confiance et légitimer les investissements asymétriques et différenciés.

« Ma mère c'est surtout elle qui m'appelle. Je l'appelle jamais parce que je sais très bien que de toute façon au bout d'une semaine je sais très bien que le téléphone va sûrement pas tarder à sonner tu vois (rires) » (Vladimir, 30 ans, salarié)

« Ou sinon, si [mes parents] veulent m'appeler le soir, c'est eux qui m'appellent, moi, j'appellerai pas. Quoique, si, je le ferais si j'avais du forfait. Peut-être mais (hésitation), si, pour appeler mon petit frère peut-être. J'ai mon petit-frère qui est aussi à Paris, donc lui, j'ai tendance à l'appeler peut-être avec mon portable mais mes parents, non » (Albert, 23 ans, étudiant)

De la même façon, l'un des amis de Didier est « responsable des effets spéciaux chez Georges Lucas », il dispose, de ce fait, de ressources temporelles limitées qui justifient une dissymétrie des investissements des deux amis en la matière. Didier se plie à l'agenda de son ami légitimement avare de cette forme d'investissement. Les asymétries autorisent donc, dans une certaine mesure et concernant certaines formes limitées d'investissement (il est en effet impossible pour l'Autre de ne *rien* investir dans la relation) une non-réciprocité qu'elles légitiment. Certaines situations excusent de fait l'indisponibilité. Ainsi, la « petitesse » dans le monde familial où s'inscrit la confiance peut-elle être, en quelque sorte, compensée par la « grandeur » dans un autre monde. Même s'il semble difficile d'établir avec précision quels sont alors les registres de justifications et les grandeurs à mobiliser pour pouvoir légitimement « s'extraire du jeu » (cela pourrait mériter une étude plus spécifique et approfondie) au moins nous est-il possible de mentionner ici ce système d'équivalence. La grandeur exempte ici de réciprocité et de justification. Outre les situations concrètes et les contingences locales qui excusent et disculpent (cf. 2.3.3 également), des éléments plus généraux et statutaires peuvent intervenir et dispenser la personne de toute justification puisque les personnes susceptibles de nourrir quant à elles quelque attente que ce soit comprennent alors d'elles-mêmes qu'elle a « autre chose à faire ».

⁶³ Baier, 1986, p.244 (traduction personnelle)

« Parce que je sais que c'est quelqu'un qui a pas forcément euh... énormément de temps à consacrer à discuter avec les copains et tout ça et... et puis je respecte ça parce que bon bah c'est... il est Directeur de Recherche des Effets Spéciaux pour Georges Lucas, tu imagines le... l'occupation qu'il peut avoir quoi (rires) donc... donc bon là, je me plie à ses exigences tu vois. C'est pour ça que je demande à d'autres qu'ils se plient aux miennes (rires). » (Didier, 40 ans, salarié)

2.1.4 Gestion équipée des temporalités

La modulation et l'équipement de la hiérarchisation évoquée ci-dessus passe ici essentiellement par le choix des outils et leurs différentes réappropriations. Outre la connexion et l'ouverture à la communication, le paramétrage des outils peut, de différentes manières, intégrer les impératifs de disponibilité et de réactivité que les utilisateurs s'imposent ou souhaitent mettre en place. Le réglage du temps séparant deux relèves automatiques de courrier électronique nous fournit un point d'appui pertinent pour notre réflexion. Les logiciels de courrier électronique peuvent en effet être paramétrés de telle sorte qu'ils intègrent l'impatience et la volonté de communication permanente. Le paramétrage se fait, dans de telles situations, en fonction du contexte relationnel dans lequel se trouvent les utilisateurs. Dans l'exemple que nous allons introduire ici, l'impatience de contact de Nicole est transmise aux outils par le biais de la relève très fréquente de ses courriers électroniques. Nicole et Simon ont entretenu une relation amoureuse à distance pendant plusieurs mois avant que ce dernier ne déménage pour venir vivre sous le même toit que Nicole. Simon loin, « Mail » (l'application de courrier électronique de Nicole) relève le courrier toutes les minutes et MSN est réglé en mode « invisible » afin de conserver une visibilité sur les connexions éventuelles de Simon tout en gérant sa disponibilité envers les autres contacts (nous développerons ce point dans la partie suivante). Simon ayant déménagé, il n'est plus utile de relever les méls en temps réel, « toutes les heures ça suffit ». MSN est une porte ouverte vers l'extérieur, de temps en temps, mais sans dissimulation de statut. Comme cela peut être le cas pour un commercial chargé de passer des commandes pour qui le temps réel joue un rôle dans l'activité professionnelle, le temps réel jouait ici un rôle spécifique dans l'entretien du lien amoureux ; rôle qu'il se voyait assigné, entre autres, par le paramétrage des outils. La distance ayant disparu entre les amants et le temps réel ne jouant pas de rôle fondamental dans l'entretien des relations avec le reste du réseau relationnel de l'utilisateur, les outils sont

reconfigurés et une temporalité plus souple est mise en place pour l'entretien des liens à distance.

2.2 Le paradoxe de la disponibilité permanente

Cette partie de notre développement va donner lieu à une exploration relativement importante du fait des enjeux relationnels importants qu'elle représente. Outre la diminution des coûts temporels qu'elle implique, la multiplication et la généralisation des outils de la communication à distance permet à des acteurs, quand bien même ils ne sont pas équipés de façon très importante, d'être joignable de manière quasi-permanente. Cet état de fait, tout comme la diminution des coûts de communication que nous avons déjà évoquée, a de nombreuses conséquences en matière d'attentes, d'équipement des investissements et des arbitrages indispensables d'acteurs ne pouvant être en toute occasion disponibles pour tous leurs correspondants potentiels. Nous allons donc ici commencer par discuter la modalité « connectée » d'entretien du lien et étudier comment les outils permettent qu'elle soit effectivement mise en place. Nous nous intéresserons ensuite à la gestion indispensable de ces « ouvertures à la communication » en examinant comment les outils qui permettent ces ouvertures, contribuent, en retour, à organiser ces formes variables de disponibilité en offrant les moyens techniques aux utilisateurs de choisir quand, comment et pour qui ils souhaitent ou ne souhaitent pas être disponibles.

2.2.1 Connexion permanente et injonction à communiquer

Les outils de la communication à distance, leur multiplication et la variété de leurs formes d'inscription dans le quotidien des acteurs permettent potentiellement à cette « fenêtre » ouverte sur les autres alors qu'ils ne sont pas physiquement présents de ne jamais se refermer. Tous comme les investissements temporels disent l'implication de l'Autre, la disponibilité renseigne également sur son engagement. « Le caractère continu de ce flux d'échanges ponctuels permet d'entretenir le sentiment d'une connexion permanente, l'impression que le lien peut être activé à tout moment, que l'on peut ainsi éprouver à chaque instant l'engagement de l'autre dans la relation. »⁶⁴ Nous allons tenter de comprendre sur

⁶⁴ Licoppe, 2002, p.183

quelles aspirations repose cette disponibilité permanente souhaitée pour soi et pour les autres ainsi que les formes concrètes de sa mise en place.

La fin de la solitude ?

Parmi les propos des acteurs concernant leurs usages des outils de communication à leur disposition, figure en bonne place le fait de n'avoir jamais le sentiment d'être seul du fait de l'ensemble des outils qui les relient en permanence, potentiellement, à l'ensemble ou à la majeure partie de leur réseau relationnel. Quand bien même ils évoquent la volonté d'être seuls, celle-ci se combine fréquemment avec ce besoin de se sentir exister dans la vie des autres par les différents moyens qu'offrent pour cela l'ensemble de ces techniques relationnelles. « Dans certains cas extrêmes, le simple fait de savoir qu'une ligne de communication est active et que l'on est ainsi « connecté » à l'autre, suffit. L'émotion qui accompagne ce savoir rend le lien présent à la conscience, et au moins temporairement inutile sa concrétisation par l'échange de paroles ou de mots. »⁶⁵ En effet, la connexion, fut-elle potentielle, emplit la solitude du réseau dormant de relations que l'on peut activer quand le besoin s'en fait sentir.

« Parce que je me dis qu'à n'importe quel moment je peux être joignable, fin, je suis jamais tout seul en fait. Si ça va pas je peux téléphoner, si il m'arrive ça, je peux téléphoner... » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

Comme le note Jauréguiberry, évoquant ce « désir d'advenance » des « branchés », « ce qui est avant tout recherché, c'est la possibilité de ne plus être seul. Le mobile aide, protège et distrait. Il permet aussi d'espérer... ce qui pourrait advenir subitement, de façon presque magique, sous la forme d'un appel providentiel, d'une fulgurance positive. »⁶⁶ Ce sentiment peut aller jusqu'à créer de véritables phénomènes de dépendance face aux outils qui permettent de se brancher en permanence sur ce réseau dont la présence est si importante ; dépendance qui peut alors parfois générer chez les utilisateurs de profondes angoisses en cas de déconnexion.

⁶⁵ Licoppe & Smoreda, 2003, p.19

⁶⁶ Jauréguiberry, 2002, p.96

« Je peux pas vivre quand j'ai pas... si j'ai rien sur mon portable, je peux joindre personne, ça m'angoisse c'est atroce je peux pas rester sans avoir du forfait (...) J'ai une peur bleue, c'est d'être seule, voilà. C'est atroce pour moi. Je sais la solitude c'est un truc qui m'a toujours fait peur c'est peut être pour ça aussi je cherche tout le temps à être sociable envers les gens, j'ai besoin d'aller vers les gens parce que me retrouver seule (...) c'est pour ça que quand les gens me font des preuves d'affection de présence etc. ben je compte vachement sur ça parce que ça me montre que je suis pas, que je suis pas seule, que je suis entourée. J'ai toujours besoin d'être entourée» (Elise, 18 ans, étudiante)

Le sentiment de sécurité que génère la possession d'outils qui permettent une connexion constante à distance représente une nouvelle forme d'évacuation du risque. Quand bien même cette représentation apparaît souvent comme une justification rationnelle et « bien pensante » de la possession d'un téléphone mobile, le sempiternel « au cas où il m'arriverait quelque chose » reste un élément structurant l'attachement des individus à leur mobile par la mise en exergue de son caractère rassurant et protecteur⁶⁷. Il permet de faire plus facilement face aux contingences de la vie quotidienne. Qu'il s'agisse de l'accident ou du besoin de réconfort moral, les outils permettent ces formes de présence compensatoire qui semble bien rapidement devenir indispensable.

Lorsque les canaux disponibles sont activés, l'acteur a le sentiment d'exister dans la vie de ceux qui pensent à lui/elle. Le volume de communication renseigne sur la densité du réseau relationnel et sur l'importance qu'on y occupe. Les propos des adolescents sont particulièrement éloquents à ce sujet tant ce réseau et leur place en son sein est important et chargé, pour eux, d'enjeux relationnels forts. Les outils de la communication à distance offrent, sur ce point, différents niveaux d'objectivation. Citons deux exemples. Le premier niveau d'objectivation assez vague peut être illustré par cette petite phrase accompagnant la consultation fréquente des écrans de mobiles. Les adolescents connectés, soucieux de voir s'ils sont ou non sollicités, se voient très régulièrement assenés des petites phrases comme le classique « t'as pas d'amis ! » lorsque la vérification se solde par la découverte d'un écran de téléphone désespérément vide de toute activité. Le système des commentaires sur les blogs représentent, quant à eux un niveau d'objectivation bien plus important. « La quête des commentaires constitue alors un défi central pour les jeunes blogueurs, qui demandent inlassablement aux autres sur leur post : *Lachez vos coms!*. La réputation des personnes et de leurs blogs se mesurent en effet par l'importance du nombre de commentaires reçus et, pour

⁶⁷ Jauréguiberry, 2002, 2003

certaines skyblogueurs, celle-ci fait l'objet d'une véritable compétition. »⁶⁸ Véritable mesure de la popularité en ligne, les « stats » (qui indiquent le nombre de visites et de commentaires déposés par les personnes ayant consulté les articles, dans la journée, la semaine, le mois) objectivent le trafic et l'intérêt que suscitent ses propres propos.

Etre disponible, nouvel impératif relationnel

Jauréguiberry évoque une « pression à la connexion permanente »⁶⁹ qui semble indéniable au regard des nombreuses formes de réactions négatives qu'entraînent les déconnexions des autres ou des impératifs de disponibilité que les acteurs s'imposent à eux-mêmes⁷⁰. « Les libertés gagnées par le fait d'être en mesure de se connecter à n'importe qui de n'importe où est, au moins en partie, contrecarrée par les devoirs croissants de répondre aux appels et de « rester en contact » avec les proches et les amis qui s'attendent à être contactés »⁷¹ La pression de la connexion et de la disponibilité permanente nous conduit dès lors effectivement à nous demander « combien de temps la participation aux systèmes de contact perpétuel restera authentiquement volontaire »⁷².

Du fait des interrogations qu'elle suscite, l'indisponibilité de celui qu'on tente de contacter et souvent insupportable. Cet impératif de disponibilité est particulièrement visible dans le cadre de l'entretien du lien amoureux à distance.

(Par rapport au fait qu'il lui arrive de ne pas répondre à sa petite amie :) « Ça l'énerve beaucoup. Et moi, pour ma part, c'est pareil, quand je l'appelle et qu'elle me répond pas l'après-midi ou machin, ça me fait chier, c'est pareil. » (Albert, 23 ans, étudiant)

Du fait de l'importance que l'acteur est censé avoir aux yeux de son partenaire, celui-ci est censé s'imposer une disponibilité que rien ne saurait empêcher. Dans le cadre de relations amoureuses ou de relations amicales fortes, ne pas savoir se rendre disponible traduit un désintérêt du correspondant qui ne sait pas faire en sorte de répondre à la sollicitation. Les

⁶⁸ Cardon & Delaunay-Teterel, 2006, p.45

⁶⁹ Jauréguiberry, 2003, p.45

⁷⁰ Nyiri, 2005

⁷¹ Geser, 2003, (traduction personnelle)

⁷² Gergen, 2002, p.249 (traduction personnelle)

propos d'Elise qui suivent, même s'ils ne représentent guère les sentiments généraux quant à l'indisponibilité, illustrent malgré tout de manière éloquente les sentiments forts que l'indisponibilité peut susciter, en particulier dans des moments où la présence de l'autre, le soutien et le réconfort, sont importants.

« L'année dernière j'ai fait une petite dépression en fait il y a eu un soir où j'étais, j'étais mal, j'avais l'impression que personne voulait m'écouter, que j'étais un petit peu seule au monde. Et que ce soir là, je voulais appeler Mélanie mais le problème elle a pas pu répondre. Et là en fait j'ai pas cherché à me dire « oui elle a pas pu répondre parce qu'elle a eu un problème », dans ma tête c'est qu'elle voulait pas m'écouter. Donc j'arrêtais pas d'appeler puis elle répondait toujours pas, puis sur le fixe non plus, elle répondait pas. Donc je me dis « bon qu'est ce que c'est ? » et là c'est vrai ça m'a agacé et je me dis est ce qu'on se fiche complètement de ce qui peut m'arriver (...) dans ma tête la ça fait qu'un tour, dans ma tête j'arrive pas à me dire « c'est parce qu'elle est occupée », dans ma tête c'est qu'elle avait pas envie de me répondre » (Elise, 18 ans, étudiante)

De la même façon sa propre indisponibilité peut, dans certains cas extrêmes, entraîner des craintes quant à la remise en cause des attachements qu'elle pourrait entraîner. Les propos qui suivent illustrent l'ensemble des interrogations et des inquiétudes fortes que peut générer sa propre déconnexion et l'impossibilité qui en découle d'entretenir des relations qui appellent, selon Jennifer, un entretien régulier que permettent justement habituellement ces outils.

« Le mauvais côté de ce voyage a été que j'ai été complètement coupée du monde. Je n'ai eu du réseau sur mon portable qu'une seule fois pendant mon voyage et il y avait très, très peu de cabines téléphoniques. Je n'ai donc pas vraiment pu communiquer avec mon amoureux et mon entourage (voire pas du tout). Je m'en voulais beaucoup, car j'avais promis à Guillaume de lui téléphoner et de lui faire sonner son portable. Et il me manquait. En fidèle miss scénario catastrophe que je suis, je m'imaginais les pires trucs possibles : « Et si il m'oubliait et trouvait une autre fille pensant que j'en ai rien à foutre de lui ? Et si il me quittait à cause de ça ? S'il se détachait de moi ? Et si quelqu'un de ma famille mourrait et que je ne pouvais pas être mise au courant ? Et s'il arrivait quelque chose de grave ? ». Je suis une parano de première classe et j'ai souvent des immenses angoisses pour des petits trucs comme ça... Je peux pas m'empêcher de psychoter pour un rien. » (extrait du blog de Jennifer)

Notamment parce qu'être disponible en permanence peut apparaître comme la condition minimale pour pouvoir légitimement attendre des autres qu'ils le soient, leur propre disponibilité est très importante pour nombre d'utilisateurs. Ainsi, Elise, pour qui la

disponibilité des autres est primordiale dans le sentiment de présence qu'elle génère malgré l'absence, répond à toute heure du jour et de la nuit au téléphone qu'elle n'a pas éteint depuis quatre ans. La réciprocité des investissements que suppose le contrat tacite entre les acteurs les pousse, de fait, à faire en sorte d'être aussi disponibles qu'ils souhaitent que les autres le soient à leur égard.

2.2.2 Les outils qui visibilisent et équipent la disponibilité

Les petits signes de la communication continue

D'importance variable en fonction de la modalité relationnelle dans laquelle ils s'intègrent, ces « petits signes » jouent, pour certains, un rôle fondamental dans l'entretien constant et ininterrompu du lien qu'ils permettent de mettre en place. Ces « attentions médiatisées » jouent un rôle important dans ces formes d'entretien continu du lien. S'envoyer des messages, se faire un petit signe, c'est se montrer qu'on pense l'un à l'autre, c'est se prouver un attachement réciproque.

« On est toute une bande de jeunes qui habite là et c'est vrai qu'on s'envoie souvent des messages, juste pour dire « ouais je t'adore » ou des trucs comme ça. Comme on se le dit pas en face, parce que je suis pas vraiment câline, on va dire je suis pas généreuse au niveau des câlins, au niveau de l'affection, donc c'est vrai que les messages ça m'aide. Enfin je ne sais pas si ça m'aide, mais en tout cas ça me permet de dire ce que je pense à des gens, quand je les apprécie. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

« J'aime bien envoyer un message le soir, pour rien dire de spécial mais c'est vrai que ça me fait plaisir parce que j'espère que ça fait plaisir à la personne. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

Equipement de la disponibilité et paramétrage des outils

De nombreuses fonctions des outils de la communication à distance intègrent ces impératifs ou cette volonté d'être en permanence connecté, disponible et réactif. Les logiciels de messagerie instantanée permettent par exemple d'être averti de la connexion d'une personne présente sur sa « liste de contacts » au moyen d'un signal sonore et de l'apparition

éphémère d'un message sur l'écran. Ces fonctions permettent donc de déléguer à la machine le rôle de veille du réseau.

« Sur MSN ? Euh.. Ben dès que je vois qu'y en a un qui se connecte... je vais le voir ! Voilà.

Parce que je suis assez rapide. Sur Internet. Donc voilà.

J : Mais quand tu es chez toi, tu as tout le temps l'ordinateur à côté ?

E : Quand je suis chez moi à Toulouse ? Oui.

J : L'ordinateur toujours près à...

E : Ben oui parce que je mets le son au maximum et dès qu'il y a quelqu'un qui se connecte, y'a une petite sonnerie. Donc je regarde qui c'est et voilà. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

La disponibilité permanente est également équipée des dispositions spécifiques et concrètes (abonnements, forfaits de communication illimitée) qui sont mises en place pour les besoins de l'entretien de relations sur lesquelles pèse un impératif de communication quasi permanente et extensive. Nous pouvons également mentionner les options offertes par de nombreux opérateurs téléphoniques permettant de choisir un ou plusieurs numéros de téléphone qui bénéficieront eux aussi de possibilités de communication illimitées pour un prix fixe. Ce type de service constitue un facteur d'objectivation important de l'intensité spécifique du lien avec ces quelques personnes choisies pour bénéficier de possibilités inédites quant au volume de communication dont elles peuvent bénéficier. Elles sont objectivement et concrètement celles avec lesquelles l'acteur souhaite pouvoir communiquer intensément.

(Concernant l'homme avec lequel elle a entretenu, un temps, une relation amoureuse à distance :)

« Il avait un forfait gratuit à partir de 21 heures donc on se téléphonait tous les jours pendant des heures » (Sandrine, 50 ans, salariée)

Fortement intégrée au quotidien et à ses habitudes :

La disponibilité attendue et mise en place conditionne fortement les habitudes quotidiennes et les rythmes individuels largement orientés vers les pratiques de communication. L'impatience inscrite dans les outils et leurs paramétrages est aussi visible dans les attitudes et les habitudes. Dans le cadre de configurations relationnelles spécifiques, celle-ci est alors en mesure d'interférer avec les modes habituels d'organisation. Cette fenêtre ouverte vers un extérieur dans lequel l'acteur peut souvent être plus impliqué que dans la situation dans laquelle il se trouve est difficile à ignorer. Nous en voulons pour preuve les

relèves incessantes de courrier électronique ou les coups d'œil rapides et fréquents aux écrans des téléphones mobiles pour voir si un signe extérieur y est inscrit.

« Parce qu'à l'époque, quand... si tu veux, mon premier réflexe, c'était d'arriver à la maison pour voir s'il m'avait laissé un message, tu vois, donc, je me précipitais sur l'ordinateur, ou des fois, quand j'étais de sortie le soir et qu'on devait se connecter à une heure du matin pour se parler, je speedais comme une malade en bagnole, j'arrivais à la maison, je jetais mon sac dans un truc, et je me jetais sur l'ordinateur, tu vois (...) Ça a complètement interféré avec tout le reste, c'est-à-dire que je ne sortais pas après une heure du matin.

Intervieweur : C'était systématique ?

Nicole : Ben, je pouvais... tu deviens addict comme on dit en Anglais, donc, euh... je veux dire, pour moi, il était inconcevable, même si j'allais prendre un pot le soir, dans un pub, je rentrais pour une heure, pour pouvoir chatter avec lui, quoi. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

(par rapport aux appels reçus en cours :) « Ca me stresse si je le sens vibrer dans ma poche et que je ne peux pas répondre, je peux pas voir qui c'est. Ca m'énerve, alors je le sors discrètement, et je regarde sous la table » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

L'entretien de relations spécifiques telles que la relation amoureuse peuvent alors donner lieu à des ajustements et des combinaisons experts entre les différentes médiations à disposition, les acteurs articulant alors savamment les outils en fonction de la situation dans laquelle ils se trouvent et l'intrusion de l'un et l'autre des dispositifs. Ces agencements, fortement intégrés, eux aussi, aux habitudes quotidiennes servent le but de connexion quasi permanente entre les amants.

« Donc, voilà, je me connecte le soir quand je rentre de cour et si je le vois connecté, sur Skype ou sur MSN, je lui envoie un petit message, on se fait coucou, on s'écrit deux ou trois trucs, ça évite un appel quand c'est pas important. On se fait un véritable appel de 5 ou 10 minutes le soir et puis, après, voilà, on se... on s'envoie des petites grimaces d'émoticônes ou des choses comme ça quand on travaille » (Flore, 24 ans, étudiante)

2.2.3 La disponibilité permanente impossible, les éléments qui la conditionnent

Nous venons de voir quelles sont les attentes spécifiques que génère la connexion permanente. Nous avons vu également comment celle-ci s'appuyait concrètement sur les outils qui la permettent. Il convient maintenant d'évoquer les problèmes et les tensions que ne

manquent pas de générer cette modalité particulière d'entretien du lien qui contribue souvent à une confusion entre disponibilité technique et disponibilité sociale. « Cette modalité particulière de la sociabilité entre proche fait peser une lourde charge aux individus en ce qui concerne leur disponibilité à des échanges médiatisés. Celle-ci est en effet de plus en plus sollicitée par la prolifération des messages et des appels qui accompagne la présence « connectée » et qui requièrent qu'ils interrompent les activités et les situations dans lesquelles ils sont engagés pour suivre cette nouvelle cadence. Le risque est de voir les liens avec les proches s'institutionnaliser sous la forme d'attentes et d'obligations mutuelles concernant le fait d'être toujours disponibles électroniquement. »⁷³ Puisque les acteurs ne peuvent être disponibles pour tout le monde et en toutes circonstances, nous examinerons ensuite ce sur quoi reposent les arbitrages dont les acteurs ne peuvent faire l'économie avant de voir, dans la partie suivante, comment ces arbitrages sont équipées et comment est gérée une disponibilité obligatoirement limitée.

Une connexion permanente impossible

La connexion permanente peut elle-même être génératrice de tensions et de conflits, personnels et interpersonnels. Les relations ont effectivement besoin de temps (nous avons vu, dans la première partie, combien cette forme de mise à distance pouvait être utile dans les situations de conflit) dont la connexion permanente les empêche parfois de bénéficier. Elle empêche en effet, dans certains cas, que le temps vienne apaiser les esprits et permette à des échanges plus sereins de se mettre en place. La déconnexion semble pourtant nécessaire à la « santé » de relations qui peuvent pâtir, pour ne nombreuses raisons, d'un trop-plein de communications. L'alternance typique des phases d'une relation, lors de laquelle se succèdent coprésence et séparation, contact, imagination, mémoire et préparation, semble être un facteur d'équilibre que la modalité connectée peut mettre à mal. « Les relations sociales typiques se déploient en alternant des phases d'interaction manifeste et de latence où les partenaires séparés doivent simplement mémoriser les interactions passées, imaginer ce qu'ils peuvent être en train de faire ou de penser et se préparer pour les rencontres futures. De telles interruptions peuvent être extrêmement nécessaires quand le temps de la réflexion ou le temps pour apaiser les émotions est crucial, pour que des réactions trop spontanées (avec des conséquences possiblement irréversibles) soient évitées. L'existence humaine est

⁷³ Licoppe & Smoreda, 2003, p.16

certainement enrichie par les sentiments de manque, de « mal du pays », par les expériences d'insécurité anxieuse quant à ce que les autres peuvent être en train de faire, par la tristesse quand l'être aimé s'en va et la joie quand il/elle revient finalement »⁷⁴ Il semble pourtant que cette insécurité, que les outils permettent – dans une certaine mesure et au détriment de certaines libertés – d'éviter soit devenue d'autant plus insupportable que les moyens de la faire disparaître sont nombreux. L'équilibre des relations à long terme est donc alors possiblement mis en péril au profit de la satisfaction de besoins immédiats de connexions et d'échanges.

« Toute relation de couple ou même relation amicale, il faut.. il faut arriver à prendre du recul régulièrement et pas se sentir obligé de discuter forcément tout le temps et... chacun peut avoir ses excès de coup de gueule, ses excès de mauvaise humeur certains jours, certains plus que d'autres et ... ben, voilà, il faut laisser décanter aussi, euh... t'es pas obligé parce que tu as un truc d'allumé de discuter. » (Paul, 24 ans, salarié)

La profusion des outils de la communication à distance crée sans cesse de nouvelles « zones de croisement » qui ne rendent que plus problématiques les questions de connexion et de déconnexion. S'il est légitime de ne pas échanger avec une personne à laquelle rien ne vous lie, il est plus délicat de ne pas initier un échange avec une personne connectée, avec laquelle l'échange est si facile à mettre en place. S'il est improbable de croiser une personne connue dans la rue et de ne pas la froisser – et rompre un accord tacite d'engagement réciproque dans la relation – en ne la saluant pas, les outils dont nous disposons aujourd'hui nous invitent, pour que leur utilisation reste compatible avec nos impératifs, à nous ignorer poliment alors même que nous sommes visibles l'un pour l'autre. Si nous avons vu que le temps servait fréquemment les situations de conflit (cf. 1.1.1), la tentation est grande, pourtant, dans de telles situations, de continuer le flot des reproches et des attaques quand la situation gagnerait à être réfléchie et posée par les acteurs. Dans ces situations particulières, les outils qui permettent de faciliter l'échange invitent à la poursuite des hostilités plus qu'ils n'aident à les dissiper.

« Généralement, le texto qui suit l'engueulade c'est un texto qui va faire que continuer l'engueulade. C'est un texto pour rajouter un reproche généralement, c'est pas pour dire « je m'excuse » » (Elise, 18 ans, étudiante)

⁷⁴ Geser, 2003, (traduction personnelle)

« Le problème de ça, aussi, c'est que quand tu as un mauvais moment et qu'il y a un truc qui ne va pas et que tu viens de rentrer, admettons que tu aies passé une mauvaise fin de soirée avec ta copine, tu rentres, les deux sont sur MSN, au lieu de laisser décanter l'histoire, et de chacun d'y repenser dans son coin, de faire le point et de se calmer, tu vas avoir tendance à aller sur MSN et hop, tu vas remettre une tartine et puis, le reste, c'est fini, quoi. » (Paul, 24 ans, salarié)

Cette tension est d'autant plus problématique que si l'Acteur peut avoir conscience de la nécessité de ces « temps morts », de ces moments où la relation se nourrit de la séparation et de ses silences, il sait aussi que la non-communication ne sera probablement pas perçue par le partenaire comme une volonté d'apaiser une situation conflictuelle mais, les développements précédents nous le montrent, comme un signe de son manque d'engagement. Sentiment qui peut alors être de nature à générer des sentiments négatifs et des jugements souvent sévères. Comment alors résoudre ce nouveau dilemme entre le sentiment que la relation gagnerait à vivre ces silences et le fait de savoir qu'ils seront invivables pour celui avec lequel on souhaite pourtant entretenir une relation harmonieuse ? Comment se justifie cette volonté de ne pas communiquer alors qu'il est si facile de le faire, que l'Autre, même s'il est loin, est « à portée », potentiellement disponible pour qu'un échange soit mis en place ? Les propos de Jean-Baptiste qui suivent montrent bien comment la déconnexion est difficile du fait des attentes de disponibilité des personnes qui sont habituées à pouvoir se joindre l'une l'autre n'importe quand et dans n'importe quelle condition.

« Le problème, c'est que de plus en plus, pour s'isoler, ben maintenant il faut être violent quoi. Peut-être, et encore que... C'est violent aux yeux des autres. » (Jean-Baptiste)

Il s'agit alors de faire valoir son droit à la déconnexion quand la généralisation et la démocratisation des outils de la communication à distance apparaissent plus comme un piège que comme un moyen d'entretenir les différents liens dans des bonnes conditions. Comme le souligne Puro, « la disponibilité permanente peut aussi être vue comme un lien » et le téléphone mobile comme « un moyen de contrôle »⁷⁵. Le raccourcissement des délais de communication, l'avènement du temps réel et les attentes de disponibilité des correspondants sont alors perçues comme un facteur entraînant la perte au moins partielle de sa propre liberté.

⁷⁵ Puro, 2002, p.22

« Au fur et à mesure en fait ils ont commencé à démocratiser ça à bloc, un franc le téléphone, si tu t'abonnes pendant 5 ans enfin... et tout ça, tout le monde s'est fait avoir. Ce qui fait que je sais plus combien de téléphones portables il y a et aujourd'hui en fait quand t'as ton téléphone qui répond pas, les gens ils "gueulent". Tu vois donc ils sont impatients d'avoir parce que maintenant c'est possible, avant t'avais le répondeur, tu rentrais chez toi t'écoutais "ah merde il faut que je le rappelle celui-là", tu vois. (...) des fois je dis "putain c'est gonflant quoi" tu vois c'est... c'est le truc en fait tu... tu gagnes en interactivité mais tu perds en... tu perds en liberté quelque part, » (Didier, 40 ans, salarié)

« Je trouvais que c'était une atteinte à la liberté quoi, qu'on avait plus de moment de... à partir du moment où on a un portable on est joignable tout le temps donc on est, on a plus de moment à nous ouais, il me semblait que c'était une aliénation, quelque chose comme ça. » (Sandrine, 50 ans, salariée)

Si les téléphones mobiles et leurs usages concentrent un certain nombre de ces remarques et de ces sentiments, ces derniers reposent également sur la multiplication des contextes et des moyens d'être toujours « plus disponibles » et l'« emprise » que cela peut constituer.

« Mais on n'est plus tranquille nulle part. C'est dingue, t'es devant ton PC, t'es en train de faire tes petits trucs, de faire tes recherches, de bosser de... de jouer à un jeu. Tu veux jouer à un jeu, tu t'isoles, tu veux jouer à un jeu et *paf*, t'as une fenêtre qui t'apparaît à la gueule en te disant : « Salut, c'est machin, est-ce que t'es là quoi ? » Tu peux plus être tranquille. C'est-à-dire que t'utilises ton PC, tu peux pas être tranquille. Je suis pas d'accord. Moi, je veux dire, mon portable, je suis capable de l'éteindre, voilà. Messenger...

J. : Tu l'éteins des fois ton téléphone ?

J.B. : Bien sûr. (...) quand j'ai envie de passer un temps tranquille... ce week-end, j'étais avec ma copine... j'avais dit à ma mère de me rappeler dimanche, j'avais dit à mon président d'asso. de me rappeler dimanche et bien, les deux ils sont partis se brosser quoi... » (Jean-Baptiste)

Jauréguiberry évoque cette nouvelle forme de revendication émergente autour du « droit à la déconnexion »⁷⁶. Cependant, cette dimension s'inscrit, pour lui, essentiellement dans le cadre de nouvelles formes de domination où certains, du fait de leur statut et de leur position sociale, peuvent jouir d'une liberté face à la déconnexion quand d'autres sont astreints à la connexion et à la disponibilité permanente. Pourtant, notre analyse nous montre bien comment ces questions de disponibilité et de connexion ne se limitent pas à un simple rapport

⁷⁶ Jauréguiberry, 2003

de force mais équipent et visibilisent au contraire les sentiments, les attaches et l'engagement relationnel des acteurs les uns par rapport aux autres. Le problème n'est plus alors pour les « dominés » de faire valoir leurs droits face à des dominants qui les aliènent en les astreignant à la disponibilité permanente mais plutôt aux acteurs entre eux de savoir où commencent et où s'arrêtent les revendications légitimes quant à la disponibilité dont l'Autre doit savoir faire preuve.

Les relations qu'on ne déconnecte jamais et les autres

Les relations intimes bénéficient d'un statut privilégié quant à la disponibilité dont on sait faire preuve à leur égard en toutes circonstances. Ainsi, les « meilleurs amis » jouissent-ils d'égards particuliers en matière de disponibilité. Emilie résume notre discussion concernant la disponibilité importante dont elle fait preuve à l'égard de ses amis par une phrase courte et simple, résumant les raisons de ces investissements nombreux et importants : « C'est l'amitié à l'état pur. » dit-elle. La phrase qu'elle prononce ensuite illustre parfaitement la notion d'implication que nous tentons ici d'explicitier. « C'est les 4 personnes que j'aime le plus sur Terre et... Voilà. » La distance qui la sépare de ces amis se doit, du fait de son implication forte dans ces relations, d'être compensée par des formes spécifiques, adaptées et fortes d'investissement. Ces quatre personnes échappent alors aux systèmes de gestion de la disponibilité que nous allons développer dans la partie suivante. Les parents s'efforcent, eux aussi, d'être sans cesse disponibles pour leurs enfants, pour pouvoir faire en sorte de répondre aux sollicitations importantes que ceux-ci pourraient être amenés à formuler et auxquelles ils entendent pouvoir répondre, en toute circonstances. Rivière mobilise ainsi la notion japonaise d' « amae » désignant ce « rapport de dépendance mère-enfant caractérisé par la réponse inconditionnelle de la mère au besoin aigu de l'enfant de la présence maternelle afin que l'un et l'autre puissent éprouver un sentiment d'unité et d'identité. »⁷⁷

« J : Quelles sont les personnes auxquelles tu vas être amenée à pas vouloir parler ? Qu'est-ce qui fait qu'à un moment donné tu vas passer de « présente » à « absente » [par rapport aux statuts sur MSN] ?

E : Ben, soit je suis pas d'humeur, euh, soit y'en a certains ils m'énervent euh. Mais jamais pour mes 4 meilleurs amis quoi. Eux, je suis toujours là, après c'est les autres quoi. Par exemple des

⁷⁷ Rivière, 2005, p.117

gens que j'ai rencontré à Toulouse et qui m'ont donné leur MSN, j'ai pas forcément envi de leur parler tout ça » (Emilie, 20 ans, étudiante)

2.2.4 Gérer sa disponibilité

L'enjeu semble donc, dans de telles conditions de disponibilité quasi-permanente, de rester maître de ses connexions et déconnexions. Cette volonté s'appuie elle aussi sur les négociations mises en place entre les partenaires, les attentes des uns confrontés aux impératifs et justifications des autres. Ces mécanismes peuvent, comme nous le montre la formulation du pseudonyme relevé sur une liste de contacts, être plus subtils et adresses. Rosa se réapproprie en effet l'espace du pseudonyme qui apparaît sur les écrans de ses correspondants pour justifier et préciser, plus que le logiciel ne permet par défaut de le faire, les raisons de son indisponibilité. Le pseudonyme qui apparaît dans la liste est le suivant « Rosa « Loli, si tu me parles et que je ne réponds pas c'est que je suis chez le marchand de glace, je ne pense pas tarder à revenir » ». Cette justification est adressée puisqu'elle mentionne, dans son propre pseudonyme, le nom de la personne susceptible de la contacter et donc susceptible de s'étonner de son manque de réaction ou de son indisponibilité.

Cette gestion repose aussi, à de nombreux égards, sur la manipulation experte des outils, donnant alors souvent lieu à des formes diverses de dissimulations pour se préserver des zones de liberté et de choix, des moments où la communication est ouverte et d'autres où elle est fermée. Ces dissimulations semblent être un moyen de s'extraire, au moins partiellement, de l'impératif de disponibilité.

« Quand j'ai pas envi de parler à certaines personnes, je me mets « absente » et quand les autres se connectent, ceux à qui je veux parler, je vais les voir en disant « j'ai mis « absente » mais je suis là quoi » » (Emilie, 20 ans, étudiante)

« Internet là typiquement, Messenger moi je me mets en invisible. Parce que j'ai envie d'être tranquille quoi tu vois euh... bon quand je vois... quand je vois qu'il y a certaines personnes ils vont m'appeler pour me faire « coucou tu vas bien ? » et puis il y a des moments j'ai pas envie, des fois je suis en train de faire des trucs qui me prennent la tête ou euh... ou je suis en train de faire à bouffer par exemple, ben je vais pas m'arrêter de faire à bouffer pour répondre nanana. J'ai... j'ai envie de donner aussi moi des limites à ça quoi parce qu'aujourd'hui avec l'ADSL ton ordinateur est sans arrêt sur Internet, bientôt ça sera ta webcam euh... bientôt ça sera plein de choses tu vois. » (Didier, 40 ans, salarié)

Plutôt que de rompre avec l'impératif tacite de réponse et provoquer alors des réactions négatives, parfois vives, de la part de leurs correspondants, les utilisateurs préfèrent souvent « mentir » quant à leur réel statut et inviter ainsi les interprétations qui pourraient porter du tort à des relations qu'ils entendent par ailleurs maintenir.

« Ah oui, ben je cache... c'est-à-dire qu'en fait je me protège en fait de... ma tranquillité c'est tout. (...) je préfère que la personne elle croit que je suis pas là, tu vois, pour que... elle ait pas à se dire « merde il me répond pas ! » Parce que c'est ça, après quand t'as la personne qui te répond pas. Enfin les gens ils réagissent comme ça : « merde il me répond pas, qu'est-ce qu'il fait ? ». » (Didier, 40 ans, salarié)

Nous voyons ici comment la gestion de la disponibilité qu'impose cette ouverture toujours plus importante à la communication incite les utilisateurs à mettre en place des stratégies de gestion de leur disponibilité qui passent par le contournement des outils et des indices de contextualisation qu'ils fournissent (cf. 2.1.2) Emilie a communiqué son adresse MSN à un nombre important de personnes avec lesquelles elle ne souhaite pas converser à n'importe quel instant. Dès lors, ceci l'oblige à dissimuler son réel statut, indiquant à l'ensemble de sa liste de contacts qu'elle est absente alors même qu'elle se trouve devant son ordinateur. Une fois MSN débarrassé de ces contacts devenus gênants, Emilie peut à nouveau faire des statuts MSN une utilisation plus proche de la réalité de la situation dans laquelle elle se trouve, fournissant par la même des indices de contextualisation opérants aux personnes qu'elle n'a pas supprimées de sa liste. Paul, quant à lui, ne se pose pas ce problème. Il condamne les personnes qui s'imposent une disponibilité permanente et se laissent enfermer dans une connexion continue dont il a perçu les limites. De ce fait, il utilise lui aussi les informations que son logiciel de messagerie instantanée lui permet de transmettre à ses correspondants en déléguant à ces derniers le soin de comprendre ce qu'ils signifient réellement. Il assume la gestion qu'il fait de sa disponibilité et entend que ses correspondants le comprennent. Sandrine, quant à elle, résout ses craintes initiales quant à l'« aliénation » que lui semblait représenter la disponibilité permanente en gérant activement ses moments de connexion et de déconnexion. Ainsi, dit-elle à propos de son téléphone mobile, « des fois je le laisse jusqu'au moment où je me couche puis des fois j'ai pas envie je me dis bon allez à 9 heures ou quoi j'éteins mon téléphone »

« Tout ce que j'en entends avec les gens, que ce soit au boulot ou d'autres potes et même les filles que je croise, que je rencontre sur Meetic, sur MSN, quand on en parle, c'est ça, quoi. Il y en a bien une qui se sert de la fonction Offline pour discuter avec les gens, parce qu'elle me disait « Ouais, mais si je me mets Online, il y a tout le monde qui vient me parler et j'ai pas envie de leur parler, voilà, je ne m'en sors pas ». Et je lui dis « dans ce cas-là, pourquoi tu ne te mets pas sur « partie » ou « occupée » et tu ne leur réponds pas ? », « mais ouais, mais non... » les gens se sentent obligés de répondre, euh... c'est peut-être un peu vache, mais moi, non. » (Paul, 24 ans, salarié)

Nous voyons bien ici comment les attentes de communication peuvent pousser certains utilisateurs à faire une utilisation biaisée des indices de contextualisation. Ce faisant, ils empêchent que ces derniers soient mobilisés dans le travail de définition de la situation de leurs correspondants éventuels puisque le statut indiqué ne correspond que très rarement au statut réel. On voit bien ici comment la manipulation de tels indices permet, du fait de leur rôle dans le jugement et la définition de la situation. Les interprétations des correspondants sont manipulées pour tenter d'éviter le jugement négatif que peuvent générer la volonté de déconnexion ou l'indisponibilité. Cet élément fait écho à ce que Sztompka nomme « apparence » et qui correspond, selon lui, – avec la réputation et la performance – à l'une des trois bases de la confiance. Celui-ci montre en effet comment cette base, plus facilement manipulable que les deux autres, aboutit à la formation d'une confiance moins solide puisque les acteurs ont conscience du fait qu'ils peuvent plus aisément être trompés⁷⁸. Ici aussi, il semble que se développe chez les acteurs des sentiments critiques quant à la véracité des informations fournies par de tels dispositifs. Il n'en reste pas moins vrai que, même si leur manipulation est aisée, elle est néanmoins rendue fréquemment indispensable du fait des attentes d'arrière plan des correspondants potentiels. Le dernier extrait nous montre comment une telle gestion des ouvertures et fermetures à la communication est porteuse de sens et de significations ; elles sont de réels messages adressés aux personnes susceptibles de les recevoir et de les comprendre sur le moment. Ces stratégies sont, elles aussi, adaptées aux correspondants. Ainsi, certains interlocuteurs sont volontairement maintenus dans le « flou », quand d'autres, correspondants privilégiés sont tenus informés du réel état de disponibilité. Les « copains » d'Emilie ne savent pas qu'elle est en fait présente lorsque MSN la dit « absente », ses amis sont informés de la manipulation pour pouvoir communiquer avec elle.

⁷⁸ Sztompka, 1999

« J : D'accord. Donc ces gens-là, ils savent que tu es « absente » mais que tu peux être derrière ton ordinateur...

E : Non non, ça ils le savent pas ça. Parce que c'est pas des amis, c'est des copains » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Cet état de fait peut, comme nous le voyons dans l'extrait suivant, créer des conflits quant aux utilisations de tel ou tel dispositif, leur légitimité et leur utilité pratique d'aide à la définition de la situation.

« Ah ! Moi, ça m'énerve profondément, parce que et d'une, la personne est en train de te parler, déjà, euh... enfin, tu ne sais pas si elle est là ou si elle n'est pas là, moi, je me sers vachement des statuts, donc, quand je mets parti, c'est que je suis parti, quand je mets occupé, c'est que je suis occupé, quand je mets au téléphone, je suis au téléphone, quand je mets que je reviens dans cinq minutes, c'est parce que je suis parti à la cuisine et que je reviens et quand les autres s'en servent, moi, j'en tiens compte, c'est-à-dire que si j'allume MSN et que je vois que c'est marqué parti ou occupé sur le nom de quelqu'un, je ne vais pas le contacter ou alors, je vais le contacter, je vais lui dire « voilà, je te fais un petit coucou en passant » et voilà, ça s'arrête là, c'est limite un message sur le répondeur. (...) Et le fait de ne pas avoir ça, c'est énervant, en plus la personne, si elle fait tout le temps ça, toi, de ton côté, tu ne peux jamais la contacter, parce qu'elle est toujours affichée en Of line, donc... bon, la conversation, ça marche dans les deux sens aussi, et puis, euh... enfin, voilà, je trouve ça agaçant, et puis merde, on est assez grand pour dire aux gens « j'ai pas envie de vous parler aujourd'hui, je suis occupé, je suis parti » que de jouer à cache-cache sur ses contacts, moi, je te bloque, je te débloque. » (Paul, 24 ans, salarié)

Ceci introduit une réflexion importante sur la tension que génère la possibilité de communiquer, toujours plus importante. Ce que Paul pointe du doigt comme étant un manque de maturité représente effectivement un problème concret que les personnes ont à résoudre dans la gestion de leurs relations, toujours plus équipées et connectées. Les outils intègrent d'ailleurs cette volonté de maîtrise de la disponibilité des utilisateurs. Ainsi, le passage à la dernière version de MSN Messenger inaugure la possibilité offerte à ces derniers de converser avec leurs correspondants alors même que le statut « hors ligne » est activé et qu'ils apparaissent donc comme déconnectés. Ceci était jusqu'alors interdit puisque le logiciel, s'il permettait de voir qui était connecté parmi ses amis sans pour autant avoir à apparaître soi-même, ne permettait pas qu'une conversation soit engagée. Une mention apparaît dorénavant en haut de la fenêtre de la conversation précisant « Votre statut est "Hors ligne". Vous pouvez communiquer avec vos contacts, mais ils sauront que vous êtes connecté. ». Le nouveau fonctionnement de ce logiciel offre donc des possibilités techniques nouvelles, permettant de

se « cacher » auprès de certains pour pouvoir communiquer en paix avec d'autres. De tels dispositifs empêchent très certainement les utilisateurs de résoudre la tension dont nous venons de faire état, privilégiant les dissimulations et les manipulations techniques aux longues et parfois douloureuses explications sur les modalités d'engagement relationnel et les « bonnes » façon d'entretenir le lien. Le potentiel technique vient-il équiper une déresponsabilisation des acteurs face à des choix d'engagements – obligatoirement limités – que celui-ci leur permet, dans certains cas, de ne pas avoir à expliciter ? Ceci représente, en tout état de cause, une nouvelle mise à l'écart du risque qu'il convient de remarquer.

Les logiciels de messagerie instantanée ne sont pas les seuls « lieux » de cette gestion équipée de la disponibilité. Les courriers électroniques peuvent, par exemple, eux aussi, intégrer des justifications d'indisponibilité qui précèdent la formulation des attentes et permettent alors de les « désamorcer ». Nombreux sont ainsi les serveurs d'email qui intègrent la possibilité pour les utilisateurs de préenregistrer des messages d'absence qui seront alors directement envoyés en réponse aux expéditeurs de messages reçus pendant les périodes d'indisponibilité du destinataire.

« Une information concernant votre absence ou votre indisponibilité à consulter votre boîte aux lettres sera automatiquement envoyée à l'expéditeur d'un message entrant, comme par exemple lorsque vous êtes en congé ou déplacement professionnel. Cela peut être utilisé comme une règle de politesse permettant d'informer vos relations pourquoi elles n'obtiennent aucune réponse de votre part. Ce formulaire vous permet d'installer ou supprimer une information d'absence concernant votre compte e-mail. Vous devriez modifier le message par défaut afin de l'adapter à votre situation. » (Message d'introduction de la page de « Modification des règles d'information d'absence » du serveur de courrier électronique en ligne de l'Université Toulouse le Mirail)

Les services de présentation du numéro comptent, eux aussi, parmi les dispositifs de gestion de la disponibilité. Permettant de savoir, avant de répondre, qui cherche à les contacter, ce type de services permet à l'utilisateur de décider de sa disponibilité sur des bases individuelles. A défaut de présentation, le risque de parler à une personne avec laquelle l'acteur ne souhaite pas être en contact est fréquemment évacué en ne répondant à aucun des interlocuteurs potentiels non identifiés. Le service « Stop Secret » proposé par France Telecom permet d'affiner encore ces modes de sélection. Il permet, en effet, d'obliger les appelants sur un téléphone fixe à s'identifier vocalement avant d'être mis en relation avec la personne qu'ils tentent de joindre. Cette dernière peut ainsi identifier la personne qui tente

d'entrer en contact avec elle – et ce même si celle-ci « masque » son numéro – et choisir de répondre ou non à la sollicitation. En cas de refus la personne qui appelle se voit informée de l'« indisponibilité » de son correspondant.

(Par rapport au fait qu'elle ne réponde pas aux utilisateurs qui dont le numéro n'apparaît pas sur son téléphone mobile :) « Parce que généralement c'est mon père, donc.. j'ai pas envi de lui parler quoi. Jamais. Et.. autrement, euh.. donc c'est tout le temps mon père qui est en utilisateur inconnu là et, euh, autrement des personnes de Toulouse que j'ai supprimées, ou des filles que je voulais plus voir sur Toulouse et euh.. y'a une fille notamment qui m'a appelé plusieurs fois, donc je voyais son nom s'inscrire, donc je la prenais pas, et après j'ai vu qu'elle m'avait appelé en utilisateur, enfin, en « anonyme ». Donc je me suis dit « si ça se trouve c'est elle », donc.. donc voilà. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

(A propos du mobile :) « Je le laisse allumé pour qu'on puisse me contacter et souvent là je vous dis, à part quand c'est les enfants, je vois mon père aussi euh parce que pour ma grand-mère ou quoi, sinon euh je regarde qui c'est et si c'est numéro privé j'arrête...moi vraiment je filtre le maximum » (Sandrine, 50 ans, salariée)

Ce choix appelle pourtant la mise en place de certaines mesures de protection et doit tenir compte des significations que les outils, comme nous l'avons vu, véhiculent. En effet, pour un utilisateur suffisamment informé du fonctionnement des mobiles, être transféré sur la boîte vocale de son correspondant n'aura pas la même signification si le téléphone a préalablement sonné, ou s'il est directement « tombé sur le répondeur », si le téléphone a sonné une seule ou plusieurs fois. En effet, pas de sonnerie signifie que le téléphone est éteint ou ne dispose pas de connexion avec le réseau ; si le téléphone sonne plusieurs fois, cela veut dire que la personne n'a pas répondu, certes, mais s'il ne sonne qu'une ou deux fois, cela veut dire que la personne que l'on tente de joindre a volontairement refusé la communication. Ces significations différentes n'auront pas les mêmes conséquences sur les jugements que les acteurs vont effectuer. L'indisponibilité n'a pas la même signification s'il s'agit d'une indisponibilité technique, d'une indisponibilité involontaire (au moins peut-on le penser) ou d'une indisponibilité choisie. Les acteurs doivent donc tenir compte de ces significations et de la façon dont elles vont être interprétées pour gérer convenablement et sans heurts leur disponibilité.

B a appelé Mathilde hier, vers 16h, sur son téléphone mobile pour lui proposer de dîner au restaurant le soir. Le lendemain à 9h30 elle n'a toujours pas répondu.

B : Elle m'a pas rappelé Mathilde.

A : Tu lui as laissé un message ?

B : Oui, je lui ai pas envoyé un texto !

A : Et ça a sonné ou t'es tombé direct sur son répondeur ?

B : Ca a sonné.

A : Ouais, donc elle a pas d'excuse, qu'elle était en Espagne ou qu'elle avait éteint son téléphone pour se couper du monde. (extrait d'observations personnelles)

Gérer sa disponibilité tout en restant connecté, tel semble être l'enjeu. Choisir plutôt que subir, cela semble être ce à quoi les utilisateurs souhaiteraient pouvoir accéder. Il s'agit ainsi « d'être à la fois en situation de ne rien rater, c'est-à-dire à l'écoute (branché) et en disposition de commuter immédiatement (zapper) sur ce qui apparaît subitement mieux ou plus intense »⁷⁹. La connexion permanente devient alors un moyen parmi d'autres d'optimiser son temps et de rentabiliser, tant que faire se peut, ses investissements. Tout ceci, bien sur, en prenant soin de ne pas froisser celui à qui on décide de ne pas répondre et en s'assurant de ne pas rompre quelque « contrat de confiance » que ce soit, en ne se conformant pas aux règles lentement mises en place et souvent ancrées dans de solides habitudes de communication (cf. 3.1.3). Se met alors en place, entre des acteurs mutuellement redevables, une sorte de « course aux armements », entre techniques de démasquage et dispositifs permettant de s'échapper ou de se cacher.

« J'hésite pas à refuser des appels. Si je suis en manip, si je suis devant mon truc (...) je sens mon téléphone vibrer, quand je vois que c'est un pote qui m'appelle, bon bah « refus » direct quoi, je zappe la communication quoi. J'éteins pas mon téléphone si tu veux au boulot mais euh... quand je suis occupé à faire quelque chose dans un labo ou que je travaille avec quelqu'un... » (Vladimir, 30 ans, salarié)

Si l'on peut légitimement penser que « la manière dont la sociabilité médiatisée semble aujourd'hui se transformer pour contrebalancer ces effets potentiels de contrôle et préserver plaisir ludique et improvisation dans la construction du lien interpersonnel, consiste alors en un redéploiement des usages » et que ce redéploiement « privilégie certains formats interactionnels et le recours à des médiations interactionnelles moins intrusives. »⁸⁰, nous voyons cependant que ces médiations réputées moins intrusives de communication

⁷⁹ Jauréguiberry, 2003, p.58

⁸⁰ Licoppe & Smoreda, 2003, p.16

comportent elles aussi des formes spécifiques d'injonction – à réaliser les investissements jugés nécessaires – et de mesure des engagements qui représentent elles aussi l'attachement et l'implication relationnelle. Les médiations, quelles qu'elles soient, génèrent des informations de coordination que les acteurs ont tôt fait de se réapproprier pour leur faire dire bien plus que ce qu'elles sont initialement censées transmettre.

2.3 Le problème de la confrontation des scènes

Partant du principe que les outils ne demandent pas tous les mêmes modalités d'investissement interactionnel, ils s'intègrent de manière différente dans le quotidien des acteurs et équipent différemment le lien en fonction des différents « moments » et contextes dans lesquels ces derniers se trouvent impliqués. Becker note que « les personnes doivent souvent faire face à des engagements contradictoires » tout en admettant que la théorie de l'engagement qu'il propose « n'offre aucune réponse à la question de savoir comment les personnes choisissent parmi les engagements quand de tel conflits apparaissent. »⁸¹ Sans prétendre pour autant être exhaustifs, nous allons justement essayer de comprendre comment cohabitent les différentes formes d'engagement, médiatiques ou non, et comment les acteurs opèrent les choix que les situations leur imposent de réaliser en matière d'engagements souvent concurrents.

Un téléphone portable qui reste allumé ou un logiciel de messagerie instantanée activé sont, potentiellement, des possibilités offertes à l'espace électronique de pénétrer le quotidien de l'acteur. Ces intrusions sont d'autant plus problématiques qu'elles ne représentent plus, dans le cadre de l'interaction, des perturbations endogènes mais exogènes⁸². De fait, « les outils d'information et de communication mettent également les individus face à des injonctions multiples, à des offres d'activité diverses. »⁸³ Dès lors, ces derniers doivent gérer cette ouverture en fonction du contexte dans lequel ils se trouvent. Rivière parle ici de « stratégies de joignabilité » mises en place « du fait de la permanence de possibilités de connexion technologique et sociale »⁸⁴. Si cette dernière présente le message écrit comme une alternative, nous verrons que son utilisation n'en est pas moins problématique. Il est donc, de

⁸¹ Becker, 2006, p.8

⁸² Agre, 2001

⁸³ Flichy, 2004. p.42

⁸⁴ Rivière, 2002, p. 142

fait, impossible de dire que « le minimessage [ou plus largement les formes écrites de communication] lève toutes les contraintes liées aux contextes extérieurs »⁸⁵. Nous remarquerons en effet que, même si certaines de ces contraintes peuvent s'atténuer ou disparaître du fait des spécificités de l'une ou l'autre des médiations, de nouvelles apparaîtront et les propriétés seules de l'outil ne suffisent pas à lui autoriser n'importe quelle intrusion, à n'importe quel moment et au cours de n'importe quel type d'activité. Les possibilités nouvelles de se connecter génèrent également des formes de concurrence nouvelles entre des interactions qui se superposent ou s'entrechoquent plus qu'elles ne se succèdent. Concurrence qui génère des phénomènes de préférence souvent lourds de sens pour les acteurs. Ainsi, nous verrons que les significations que revêtent ces préférences interdisent d'opposer, comme le fait Flichy, entreprise et vie privée en affirmant que, dans un tel cadre, « l'individu peut enfin choisir [entre des demandes plus ou moins contradictoires], il n'a plus forcément à satisfaire tout le monde puisqu'il choisit son réseau de relations. »⁸⁶ Nous avons eu de multiples occasions de constater que l'acteur essaye souvent, bon gré mal gré, de « satisfaire tout le monde », d'autant plus que les outils permettent de mesurer et d'attester cette satisfaction. Il en sera, dans une large mesure, de même concernant la gestion qu'il effectue de ses engagements multiples.

2.3.1 Des outils qui favorisent et permettent les interactions simultanées

Les outils de la communication à distance permettent, du fait de leurs propriétés – mobilité du téléphone portable ou discrétion des communications écrites par exemple – d'articuler plus facilement activités concrètes et entretien du lien, d'autant plus quand ces outils sont équipés de dispositifs tels que les oreillettes ou les « kits mains libres » qui permettent d'accroître encore la disponibilité des acteurs pour des activités connexes alors mêmes qu'ils sont engagés dans des communication à distance.

« On peut téléphoner de n'importe où et ça ne prend pas euh...avant quand vous aviez un téléphone fixe, je devais attendre de n'avoir rien à faire pour téléphoner tandis que là je prends mon chien, je vais promener mon chien, j'en profite pour donner mon coup de fil après je suis tranquille » (Sandrine, 50 ans, salariée)

⁸⁵ *Ibid.*, p. 163

⁸⁶ Flichy, 2004. p.42

Les spécificités des formes écrites de communication

Les formes écrites d'échange, plus discrètes que ne peuvent l'être la communication téléphonique ou de face-à-face, peuvent s'avérer être un moyen de communiquer sans enfreindre les codes de conduite des lieux où le silence et le calme sont de rigueur. « Ne pas faire de bruit et ne pas déranger son environnement », c'est semble-t-il ce que permettent les messages écrits qui, silencieux et discrets, permettent de « ne pas imposer à l'entourage le contenu d'une conversation personnelle tout en la préservant de son caractère intime »⁸⁷ Autant de propriétés des messages écrits électroniques qui peuvent favoriser leur intégration dans les lieux publics et traduire « une forme de retrait de la communication-spectacle, sans pour autant imposer le renoncement à l'acte de communication ».⁸⁸ La discrétion de la médiation écrite facilite son intégration dans la scène concrète. La médiation écrite permet d'entretenir un contact à distance, quelle que soit sa nature, sans s'extraire de la scène concrète d'activité.

« Le SMS c'est quand t'as pas quelque chose... quand t'as pas grand chose à dire quand tu sais que tu veux voir quelqu'un euh... c'est peut-être moins dérangeant des fois... notamment quand t'es au boulot des fois tu sais... (...) Tu vois genre bon t'es au boulot, je sens mon téléphone vibrer, je regarde discrètement, OK d'accord tu vois. C'est bon quoi t'es pas « oui allô » au boulot... au niveau de la discrétion le SMS c'est vrai que c'est bien aussi quoi, quand c'est des petites infos, des petites infos qui méritent pas un coup de téléphone, voilà quoi. Ou alors « comme prévu je passe te voir ce soir », tu vois... (...) le SMS ouais le principal avantage je trouve quoi c'est au niveau de la discrétion » (Vladimir, 30 ans, salarié)

Les propos d'Emilie qui suivent illustrent parfaitement cette gestion équipée des différents contextes de présence physique et la façon dont les acteurs mobilisent activement les propriétés des différentes formes de médiation à leur disposition pour rendre leurs communications à distance compatibles avec la situation concrète dans laquelle ils se trouvent. Emilie mobilise ici directement le silence des communications écrites pour pouvoir les dissimuler et conserver secrets des échanges dont elle ne souhaite que sa colocataire puisse même soupçonner l'existence.

⁸⁷ Rivière, 2002, p. 157

⁸⁸ *Ibid.*

« Je vis en collocation et je peux pas parler forcément quand y'a ma colocataire, euh, surtout quand je parle d'elle, donc (...) parce que.. je peux pas la blairer donc... Non non puis surtout que c'est une copine de lycée donc mes amis la connaissent donc ils savent comment elle est. (...) Donc il savent comment elle est, tout ça, ils savaient que ça allait mal se passer et moi aussi donc on en parle quoi. Donc je peux pas le dire sachant que nos chambres sont à coté. Et comme, en plus, je lui fais souvent croire que je dors. Pour pas qu'elle me fasse chier quoi, je.. je préfère écrire. Comme ça elle entend pas le son de ma voix et elle se dit « elle dort » tout ça, vu que j'ai l'ordinateur dans ma chambre. Et voilà. C'est fourbe hein ?! (...) Dès qu'elle est là, euh, y'a rarement le téléphone qui sonne. Enfin je parle pas en tout cas. J'envoie des textos ou.. MSN. (...) Quelquefois j'entends ses copains qui disent « elle dort ta colocataire ? » alors Frédérique qui dit « oui, elle doit dormir », je me vois pas à ce moment là prendre le téléphone et dire à Vladimir « ça va ?! tout ça.. », non.. J'envoie un texto « je suis sur MSN. Florence reçoit du monde. » Et voilà. (Emilie, 20 ans, étudiante)

L'intrusion variable des outils et l'utilisation qui en est faite permettent également de moduler ses propres sollicitations. Entre distance et proximité, l'acteur peut ainsi adapter la façon dont il s'immisce dans la vie de l'Autre⁸⁹.

(Par rapport au fait qu'elle s'affichait « hors ligne » alors même que son logiciel de messagerie instantanée était connecté :) « On avait des rendez-vous fixes pour chatter à une heure du matin, la nuit, mais dans la journée, moi, il m'arrivait d'être sur mon ordinateur et d'être connecté à Internet, ayant l'ADSL. Et donc, je voyais quand lui, se connectait, parce que lui, par contre, n'a jamais eu l'ADSL, ça a toujours été des connexions limitées, il payait à la minute le téléphone, etc. donc, il se connectait que par moment et je le voyais se connecter, parce qu'il ne s'était pas mis en invisible, lui. Et donc, à ce moment-là, moi, je n'intervenais pas, parce que je n'avais pas envie de lui foutre la pression, etc. et qu'à chaque fois qu'il se connecte à Internet, je sois là, à lui dire « coucou, je suis là », donc, je le regardais... je regardais (*rires*) combien de temps il est resté connecté et puis bon, il y a des moments où lui, par contre, il essayait de me joindre à ce moment-là, mais si... Et dans ce cas-là, je lui répondais, oui. Mais s'il n'essayait pas de me contacter, je ne le contactais pas non plus. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

Les enjeux de l'habileté technique

Il peut également arriver que l'acteur développe une compétence particulière qui lui permette d'écrire tout en assurant sa participation à l'interaction concrète en cours et sans que

⁸⁹ Rivière, 2005

cette dernière n'en soit nullement affectée ou perturbée. Cette compétence rejoint alors l'éventail des « ajustements, d'utilisation de techniques diverses visant à faire accepter « l'intrusion » d'une tierce personne médiatique »⁹⁰. Connaître l'outil peut alors permettre à l'acteur l'ouverture d'une scène là où une utilisation moins « habile » l'aurait interdite. Ainsi, même en situation d'entretien et occupée à décrire sa façon de communiquer, une personne interrogée peut se permettre de répondre aux SMS qu'elle reçoit puisqu'elle connaît suffisamment les touches de son téléphone pour pouvoir parler tout en écrivant, sans regarder son écran, un message de réponse. Reprenons ici les propos de Goffman. Celui-ci nous explique en effet, à propos des activités « hors cadre », que ce qui importe c'est que les acteurs sachent « se positionner dans l'interaction de telle façon que, si le besoin s'en fait sentir, ils puissent poursuivre leur engagement officiel en dépit de leur distraction ou en gardant la possibilité de transmettre en secret des informations. Cette capacité à traiter de multiples parasitages – qu'ils soient anticipés ou non – tout en leur accordant une attention minimale est un trait essentiel de la compétence interactionnelle qui se développe, dit-on, avec « l'expérience ». »⁹¹. Ce que Goffman appelle ici expérience, nous pouvons le comprendre comme la compétence interactionnelle qui consiste à savoir gérer l'intrusion de la scène électronique au sein même d'une interaction concrète. Nous voyons pourtant que cette expérience peut se voir associée et nécessiter le complément indispensable que représente la compétence technique, ou plutôt manipulatoire, qui permet à l'acteur d'invisibiliser l'interaction à distance par la création d'un « canal de dissimulation ». Ceci peut bien sûr être une précaution suffisante pour certains utilisateurs alors que d'autres, aussi habiles, peuvent tout de même se sentir gênés d'écrire tout en parlant.

2.3.2 Ubiquité médiatique, intrusion et activités problématiques de l'Autre

Nous venons de voir que certaines propriétés des outils peuvent être mobilisées pour favoriser leur intégration dans le cadre des activités concrètes et physiques des acteurs. Cependant ces propriétés spécifiques sont loin de résoudre tous les problèmes pratiques que peuvent représenter les engagements multiples et l'apparition des communications à distance au sein des sphères concrètes d'activité.

⁹⁰ Morel, 2002, p. 69

⁹¹ Goffman, 1974, p218

Une première solution peut consister à une évaluation de l'investissement que requièrent l'activité en cours et l'éventuelle communication à distance. Ainsi, certains types d'activités, du fait du faible investissement qu'elles nécessitent, peuvent être parfaitement combinées avec une activité de communication médiatisée. Cette première forme d'évaluation permet à l'acteur de réaliser une première forme d'arbitrage quant aux ouvertures et fermetures pertinentes. Elle permet en effet de savoir quelle est la sphère d'activité, physique ou médiatique, à prioriser par rapport à telle autre. Se développe alors une « économie de la perception »⁹² où l'acteur alloue les ressources dont il dispose pour tenter de combiner au mieux ces différents registres d'activité concomitants.

« Il y a des tâches que je fais où j'ai pas besoin de trop réfléchir, où j'ai pas besoin d'être trop concentré, où je sais que je suis capable de répondre en même temps que je fais des trucs, donc là j'ouvre [son logiciel de messagerie instantanée] et puis d'un coup quand je fais un truc qui me prend vraiment le chou, bah là je... je mets « invisible » pour pas qu'il y ait encore le truc là qui vienne me perturber parce que je suis un peu fébrile quoi (*rires*) déjà là tu vois c'est vraiment plus comme ça que je le gère quoi. » (Didier, 40 ans, salarié)

Le problème reste entier, nous le comprenons bien, lorsque la sphère concrète d'activité implique la participation active de l'acteur. Morel emploie le terme « double engagement » pour désigner la situation délicate dans laquelle l'acteur peut se trouver lorsqu'il est confronté aux scènes médiatique et physique d'interaction⁹³. En effet, même si s'opère fréquemment chez les utilisateurs une confusion sur ce point, « l'accessibilité technique n'est pas la disponibilité sociale, laquelle est en fait négociée, et ce à plusieurs titres. »⁹⁴ Les personnes peuvent ressentir elles-mêmes une incompatibilité entre les règles de conduite qu'elles s'imposent quant à la gestion de leurs communications à distance et celles qui sont en vigueur dans les rapports de face-à-face dans lesquels elles sont, ici et maintenant, impliquées. En effet, une personne, qui s'impose de répondre immédiatement aux sollicitations de certaines de ses relations et qui trouve incorrect de s'extraire d'une conversation entre amis pour se faire, se trouve en face d'un dilemme vraisemblablement insoluble : quel que soit le choix effectué, elle enfreindra une des règles de conduite qu'elle s'est elle-même imposée. La solution consiste alors à donner un ordre de priorité en privilégiant l'une ou l'autre des scènes

⁹² Chateauraynaud, 1997

⁹³ Morel, 2002, p. 70

⁹⁴ Licoppe, 2002, p.175

aux dépens de la seconde, en investissant l'une plutôt que l'autre. Ces priorités revêtent elles aussi, des significations particulières en matière d'implication. Ainsi, pour reprendre l'exemple sus-cité, la personne est-elle tentée, si elle privilégie les interactions réelles, d'éteindre son téléphone, fermant ainsi la zone, pour ne pas se trouver dans la situation délicate dans laquelle la réception d'un message pourrait la placer.

« Même quand je suis en dehors, dans une soirée ou quoi que ce soit, pour pas être dérangée, je l'éteins [le portable] quoi. Ouais, c'est trop chiant sinon, parce que comme je me sens tout le temps obligée de répondre .. ça me , ça me frustre quoi, parce que bon je veux dire pour moi c'est impoli tu vois. » (Sophie, 20 ans, étudiante)

Les interactions médiatisées et les autres

Du fait du caractère souvent problématique de l'intrusion des communications à distance au sein de situations concrètes d'interaction, cette partie représente également l'occasion de réaffirmer l'importance « des jugements portés par des tiers (reproches, dénigrement, défis, encouragements, etc.) sur la manière dont les personnes manipulent les objets. »⁹⁵ Nous verrons ainsi que « la prise en compte de plusieurs mondes permet de préciser la contrainte de justification. Les personnes n'y seraient pas soumises si elles n'étaient confrontées à la critique. »⁹⁶ Examinons ici les tensions inhérentes à la confrontation de « mondes » aux principes et valeurs parfois opposés. Les outils de la communication à distance articulent en effet de façon originale – et souvent problématique – la présence et l'absence puisqu'ils permettent, de nombreuses façons, à celui qui est loin et absent d'être proche et présent ce qui a pour effet d'éloigner et de rendre absent celui qui est pourtant physiquement présent. « Parler via un téléphone mobile en présence d'autres conduit à une certaine absence sociale où il y a peu de place pour les autres contacts sociaux. Celui qui parle peut être physiquement présent, mais son orientation mentale est dirigée vers quelqu'un que l'on ne voit pas »⁹⁷. Ainsi, « le portable [et pas seulement lui] permet lui aussi de vivre ensemble (il sert à appeler le fixe ou les autres mobiles de la famille) séparément (le possesseur de mobile développe une sociabilité téléphonique spécifique) »⁹⁸ ce qui n'est pas,

⁹⁵ Dodier, 1993a, p115

⁹⁶ Boltanski & Thévenot, 1991, p.289

⁹⁷ Puro, 2002, p.22 (traduction personnelle)

⁹⁸ Flichy, 2004. p.45

nous allons le voir, sans poser de problèmes. Jauréguiberry propose, sur ce point, une analyse intéressante. Il affirme en effet que les réactions variables observables lors de l'intrusion de communications mobiles dans les différents lieux publics renseignent sur leur « urbanité ». Il affirme ainsi que ces communications à distance restent acceptables tant qu'elles ne rompent avec « l'être là, l'être ensemble » du lieu et la civilité qui lui était associée. L'usage du mobile et les réactions qu'il appelle sont ainsi des révélateurs de ce à quoi les lieux sont supposés servir et les normes associées à leurs ambiances respectives. Ainsi, les lieux où l'utilitaire et l'individualisme prédominant n'offrent à voir que peu de réactions face à l'intrusion du mobile quand les lieux qui « font lien », où règne une ambiance acceptent bien plus difficilement son apparition⁹⁹.

Nous constatons de même que les acteurs ne s'imposent pas les mêmes règles de conduites en fonction des personnes présentes. Comme le montre Goffman, les libertés que s'octroient les individus pour effectuer leurs activités hors cadre varient en fonction du contexte, en fonction de la rigidité du rôle à tenir. Ainsi, lorsque les personnes présentes dans la scène réelle sont accoutumées à ce type de communication, et, a fortiori, si l'acteur les utilise avec eux, il peut concevoir de laisser la zone ouverte puisqu'il peut respecter les conventions qu'il s'impose dans celle-ci. Le rôle à jouer dans la scène d'interaction concrète étant « compatible » avec l'utilisation de l'outil, l'acteur peut se permettre cette activité hors cadre et « satisfaire son besoin » sans que cela ne nécessite quelque excuse ou réparation, nécessaires par ailleurs lorsqu'il joue un rôle plus prenant ou lorsque la « correction » veut qu'il se détourne moins de la « scène principale d'interaction ». Sophie, par exemple, si elle ne peut laisser son téléphone allumé lors de soirées avec certaines personnes, n'y voit aucun inconvénient lorsqu'elle se trouve engagée dans une interaction avec des amis sensibilisés à l'usage de ces outils et avec lesquels elle communique par leur intermédiaire. Comme le dit Goffman, « le rôle est [ici] suffisamment souple pour permettre une absence momentanée »¹⁰⁰.

« J : Et toi, quand t'es avec des gens, tu réponds aux textos que tu reçois aussi ?

S : Ben ouais ; ça dépend des personnes en fait. Quand c'est avec ceux de la résidence et tout ça, je me permets de répondre ou quoi, mais sinon quand je suis avec les filles par exemple, Kaka et

⁹⁹ Jauréguiberry, 2003

¹⁰⁰ Goffman, 1974, p 205

Caki et tout ça, j'attends quoi, d'être toute seule .. ou je fais « bon excusez moi ». Ou je vais répondre .. deux heures après quoi. » (Sophie, 20 ans, étudiante)

Nous assistons alors à une confrontation directe des rôles qu'occupe la même personne sur l'une et l'autre des scènes d'interaction. Nous avons commencé à envisager les problèmes que peut soulever la confrontation de rôles requérant l'un et l'autre un fort investissement. Les achoppements sont pour ainsi dire inévitables lorsqu'un acteur est sollicité par une personne pour laquelle il s'impose d'être disponible en toute circonstance alors même qu'il se trouve impliqué dans une situation qui requiert, de sa part, un investissement interactionnel important. Cette opposition peut, dans une certaine mesure, être rapprochée des « conflits de mondes » tels que les décrivent Boltanski et Thévenot. Si on admet que les situations où les personnes sont confrontées à des engagements doubles constituent des « épreuves » dans le sens où l'entendent ces auteurs, on peut effectivement se demander ce qu'il advient « lorsque des personnes et des choses relevant de mondes différents se présentent ensemble devant l'épreuve. Et comment s'établit, plus généralement, la relation entre différents mondes. »¹⁰¹ C'est le problème pratique que les acteurs doivent résoudre lorsque les mondes qui se trouvent confrontés dans la situation obéissent à des principes de grandeurs différents. Si les outils, du fait des propriétés qui sont les leurs, permettent dans certaines situations que des « compromis » entre les mondes différents soient mis en place, ces ajustements ne sont pas toujours possibles. « Une justice à plusieurs mondes suppose donc le libre arbitre de personnes capables, tour à tour, de fermer les yeux (pour être à ce qu'elles font dans les situations où elles sont plongées, résister à la distraction, et s'engager dans les épreuves que ces situations leur ménagent), et d'ouvrir les yeux (pour contester la validité de l'épreuve et, en se soustrayant à l'empire de la situation, distinguer les êtres relevant d'autres mondes). »¹⁰² Ainsi, les situations de travail sont généralement des « moments » qui, du fait des impératifs qui y règnent, s'opposent à l'intrusion que représentent les communications à distance.

(à propos d'un logiciel de messagerie instantanée :) « la connerie que j'avais faite c'était je l'avais installé au boulot tu vois. Au boulot le matin je me suis connecté et puis bon j'ai des potes qui sont souvent... c'est toujours rigolo tu sais un pote qui habite loin que tu vois pas souvent, de voir qu'il est connecté tu discutes mais euh... pff... t'en sors pas. Je veux dire si t'as une chose à faire tu dis « ouais je dois y aller » et tout, après ça va être une autre personne, tu vas enchaîner euh... je sais

¹⁰¹ Boltanski & Thévenot, 1991, p.265

¹⁰² *Ibid.*, p.286

qu'au boulot j'ai arrêté direct quoi parce que j'ai dit « attends c'est bon quoi t'es au boulot quoi ! » (rires) » (Vladimir, 30 ans, salarié)

« Au cinéma, enfin ça c'est des choses normales aussi, classique. Après, des moments, euhh... quand je travaille le soir, enfin, c'est rare que ... là j'éteins carrément le portable, ou je mets sur silencieux j'enlève le vibreur et je regarde de temps en temps, euh, s'il y a un appel, nana, j'aime pas être dérangé. Ou, euh, à la bibliothèque, quand je travaille j'aime pas. Enfin, j'éteins pas non plus, c'est rare que je l'éteigne complètement. Je mets en silencieux, et je jette un coup d'œil de temps en temps pour voir s'il y a des messages ou si on m'a pas appelé, mais c'est tout. » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

De la même façon, le désaccord peut provenir de la confrontation simultanée de mondes aux principes de grandeurs identiques mais incompatibles dans la situation. Ainsi la réciprocité des engagements, fondamentale dans le cadre de la cité domestique ne peut être également mise en place dans deux interactions simultanées confrontées l'une à l'autre lors de l'intrusion de communication à distance au beau milieu d'une conversation entre amis.

« J'ai une maman qui est un petit peu possessive et que ça agace que je sois tout le temps au téléphone et là je suis obligée... Ca l'agace parce qu'elle a l'impression que je suis là, tout le temps à répondre au téléphone, que je passe *ma vie* à être derrière mon téléphone, à voir si j'ai un message. Bon, c'est vrai mais j'essaie un peu de le dissimuler. Parce que ça l'énerve, ça l'enrage. Oui j'ai une mère qui est excessive aussi, pareil, dans ses réactions, comme moi. Et du coup ça m'empêche de faire... Il y a certaines libertés que je peux pas me permettre. Et donc du coup, par exemple, dans les repas de famille je vais m'abstenir de répondre. Et pour pas être *tentée* de répondre justement je prends le téléphone avec moi. Je le laisse allumer mais loin. Parce que, quand même pour voir si quelqu'un m'a appelé. Parce que généralement on me laisse toujours un message pour voir si j'ai eu un appel ou... (...) Ca m'énerve mais je suis obligée, fin je le fais pour pas prendre quelques réflexions et reproches. C'est bon, ça va un moment mais bon après... (...) tu sais souvent c'est des amis qui appellent donc « oui c'est toujours les amis avant la famille », « tu pourrais rester un peu avec nous au lieu d'être toujours derrière ton téléphone » » (Elise, 18 ans, étudiante)

Cet extrait illustre, par exemple, la façon dont « les membres du foyer prennent en compte pratiquement, sous différentes modalités ancrées dans des formats conversationnels et des orientations sociotechniques, leur appartenance au collectif familial et ses conséquences normatives pour l'action. »¹⁰³ Les ouvertures et fermetures sont alors gérées de façon

¹⁰³ Relieu & Olszewska, 2004, p.133

dynamique, l'enjeu étant alors, comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, de gérer les intrusions, de faire en sorte que les sollicitations extérieures ne perturbent pas l'activité concrète en cours tout en restant connecté pour « garder un œil » sur ce qui se passe « ailleurs ». Si la communication est impossible, la déconnexion n'est que très rarement totale et il est important de pouvoir conserver une visibilité, même différée, sur le réseau et les tentatives de contact éventuelles.

« En fait ça dépend ce que je suis en train de faire ... Je vais pas allumer, éteindre mon téléphone trois fois dans la journée en fonction de quand t'es occupé ou pas quoi. Je le laisse allumé et si on m'appelle... si on m'appelle pendant un moment qui dérange, je zappe quoi. » (Vladimir, 30 ans, salarié)

Pourtant, certaines situations spécifiques, certaines personnes ou certains contextes relationnels peuvent pousser l'acteur à enfreindre des règles qu'il s'est fixé lui-même parce que la situation fait émerger des impératifs et des obligations plus importants qui prennent alors le dessus. Ces nouveaux impératifs ne sont, en retour, pas gérés de la même façon en fonction des différents contextes. Ainsi Sandrine doit-elle mettre en place des stratégies de gestion de sa disponibilité bien plus complexes dans le cadre de son travail d'infirmière, pour pouvoir rester informée de l'état de sante de sa cousine, qu'elle ne doit le faire pour répondre à sa fille lors des réunions syndicales.

« en ce moment j'ai ma cousine qui est très fatiguée alors des fois suivant où je suis au bureau je le garde euh pour qu'on puisse me contacter s'il arrive quelque chose, mais euh ça dépend où je suis , qu'est ce que je fais (...) Parce que je suis infirmière je suis infirmière dans le service de consultation il y a des consultations qui sont plus ou moins chargées. Donc je vois la consultation dans laquelle je suis ou je me garde mon téléphone dans la poche ou je le mets sur silencieux ou même je l'éteins, de temps en temps je le consulte pour voir si, si il n'y a rien de grave. Mais euh bon c'est pas euh au boulot ça bon j'aime pas...là c'est parce que je m'inquiète » (Sandrine, 50 ans, salariée)

« Dans ce type de réunions je me mets sur vibreur pour ne pas perturber quand même mais euh quand je vois qui c'est suivant si c'est important euh c'est ma fille mettons ou quoi je prends mon téléphone et je vais répondre » (Sandrine, 50 ans, salariée)

Des règles qui évoluent en fonction des personnes présentes et des situations

Il se peut même que l'écrit électronique prenne directement place dans la situation entre différents acteurs impliqués dans l'interaction réelle. Ainsi, nous verrons que l'intrusion de l'écrit électronique dans la situation pourra être tolérée, aussi bien par l'acteur que par les personnes qui l'accompagnent, s'il devient un usage collectif. En effet, la communication est collective et partagée et l'écrit électronique n'est plus un moyen de se mettre à l'écart ou d'entretenir un rapport dissimulé (directement ou indirectement) mais un moyen de communication entre une ou plusieurs personnes d'une part et un groupe de l'autre. La pratique collective s'intègre donc plus facilement dans une interaction réelle puisqu'elle ne laisse personne « de côté » mais devient au contraire une activité partagée, de groupe. L'utilisateur ne fuit pas la situation, il présente à l'ensemble des acteurs présents une ouverture vers une communication collective.

« Ouais en général je fais ça n'importe où, ça prend pas tellement de temps tu sais d'envoyer.. puis euh... je sais pas si c'est une soirée et que je reçois un texto, c'est peut être pour nous proposer autre chose, j'en parle aux autres machin, on répond.. des choses comme ça. » (Patricia, 22 ans, étudiante)

(à propos du fait de chatter à plusieurs devant le même ordinateur) « A être 2 devant l'ordi et puis à passer le relais genre « vas-y continue je vais cramer une clope dehors et tout ça » sans dire qu'on changeait d'identité. Parce que .. vu qu'on a chatté ensemble on arrive à suivre le même fil quoi, de discussion. » (Félix, 18 ans, étudiant)

Certains aménagements spécifiques permettent de combiner des investissements forts et une participation active dans l'une et l'autre des scènes et d'accorder ainsi à l'une et à l'autre l'attention nécessaire et requise. Ces situations nécessitent des habitudes de communication particulières du fait de la spécificité de ces modes d'engagement. En effet, ces aménagements spécifiques répondent à des attentes relationnelles tout aussi spécifiques. Antoine et Flore mettent doucement en place une relation amoureuse tout en étant séparés de plusieurs milliers de kilomètres. Leur quotidien est alors composé d'un jeu habile entre connexions et déconnexions et les amoureux jonglent avec les différents outils, aménageant ainsi un entretien intense du lien, des impératifs incontournables et des aspirations personnelles. Les médiations à fort investissement interactionnel succèdent à d'autres moins intrusives pour que le lien puisse être progressivement renforcé tout en permettant à l'un et à l'autre de faire ce

qu'il a à faire. De nouvelles modalités relationnelles et d'aménagement des engagements sont alors inventées en permanence. Il est intéressant de noter comment des médiations à fort investissement interactionnel – ici, le téléphone – et qui demandent habituellement une participation active et continue, sont justement celles qui permettent, dans de tels aménagements, de vaquer à ses occupations quand les médiations écrites, qui permettent habituellement aux acteurs de gérer plus facilement leurs engagements multiples, semblent ici l'interdire.

« Je lançais Internet et MSN, on discutait, on discutait par écrit et puis, au bout d'un moment, je disais, « bon, on va basculer avec le micro et la webcam parce qu'il faut que je travaille... euh... préparer mes cours ». Donc... euh... après, en fait, ça se faisait en vocal. Je réduisais la fenêtre Word pour voir sa tête à côté et puis je travaillais en même temps qu'on discutait. (...) Il y avait quand même un côté... euh... on avait une liberté, c'est-à-dire que moi, j'aime beaucoup la musique et... euh... tu pouvais pas mettre la musique et... euh... MSN, enfin, en vocal et avec la caméra. Donc... euh... j'avais quand même besoin de... euh... d'écouter de la musique ou, des fois, je savais qu'il fallait que j'appelle ma mère ou mon frère et tout ça. C'est pas compatible. Donc, il y avait toujours un moment où on discutait par écrit, en écoutant de la musique »
(Antoine, 29 ans, salarié)

Les médiations écrites facilitent, comme nous l'avons mentionné, les activités parallèles. Cependant, certaines situations particulières peuvent pousser l'acteur à reconfigurer ses aménagements locaux pour privilégier telle ou telle interaction aux dépens d'une autre. Parmi ces éléments, on peut citer les personnes pour lesquelles les acteurs adopteront une préférence quasi générale, les situations de malaise de l'Autre ou encore les situations de conflit. Certaines situations impliquent en effet un investissement total dans tel ou tel espace d'interaction.

« Moi j'arrive à faire une conclusion sur un dossier et en même temps à parler à mes amis sur Internet hein (petit rire). Je.. y'a pas de problème. Ou je sais pas, je regarde un truc à la télé ou je suis en train de lire le journal, des trucs comme ça, enfin je fais plein de trucs quoi. (...) sauf si.. dans mes amis.. ils ont besoin de parler d'un problème grave tout ça, j'arrête quoi. Pour être vraiment concentrée sur le truc. Mais si c'est les discussions quotidiennes qu'on a, tout le temps, ou tous les 2 jours, qui sont assez superficielles la plupart du temps, où on se raconte des conneries ou des trucs comme ça, oui, je peux faire plein de trucs en même temps quoi. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

« Quand ils rentrent chez eux dans leurs familles le week-end, là ils peuvent pas m'appeler. Là on s'appelle pas le week-end quand ils sont chez eux donc ils m'envoient des emails » (Emilie, 20 ans, étudiante)

La façon dont Goffman traite la notion d'implication la relie directement à l'interaction, au moment spécifique du face à face et de la confrontation des corps, « ici et maintenant ». On peut cependant aisément lier cette conception de l'implication avec l'implication relationnelle telle que nous la définissons et la mettons ici en avant, notamment dans les formes spécifiques d'investissement – via la disponibilité médiatique par exemple, qui se manifeste, comme nous l'avons vu, par une ouverture plus grande aux activités hors cadre – qu'une implication particulière dans une relation appelle. L'implication relationnelle dont nous parlons ne serait alors qu'une des raisons conduisant les acteurs à moduler leur implication dans la situation concrète dans laquelle ils se trouvent engagés. Une implication telle dans les relations peut en effet pousser à préférer la scène médiatique à la scène concrète. Ces arbitrages vont ainsi visibiliser l'implication d'utilisateurs qui peuvent en effet être amenés à préférer une communication à distance à la situation à laquelle ils participent physiquement plus ou moins activement. Les outils procèdent ici encore à une forme d'objectivation de l'implication et de la nature du lien quand bien même cette objectivation est plus indirecte que celles décrites plus tôt. Qu'il s'agisse de mise à l'écart volontaire, de consultation importante de l'écran du mobile, d'ajustements spécifiques pour permettre le double engagement, toutes ces stratégies d'ouverture de l' « ailleurs » renseignent sur l'implication dont les acteurs font preuve.

Il s'agit bel et bien, nous le voyons, d'une négociation, bien que souvent indirecte et non verbalisée, entre les différents acteurs en présence.: les acteurs présents dans la scène réelle d'un côté, qui font peser sur l'utilisateur, souvent même sans en avoir conscience, le poids des règles de bonne conduite que celui-ci s'impose lorsqu'il est « en société ».; les acteurs de la scène électronique de l'autre, qui font, ou peuvent faire, leur apparition à n'importe quel instant.; et enfin l'utilisateur qui doit faire valoir, pour lui et pour les autres, la légitimité de son usage, ici et maintenant, en essayant de faire en sorte que personne ne soit vexé, choqué, gêné ou froissé, bref, en s'efforçant de jouer convenablement son rôle afin de ne pas « perdre la face ». Les rôles que l'acteur a à jouer ne sont pas les mêmes en fonction du contexte et des individus en présence. Les rôles évoluent et se négocient à mesure de la

pratique de l'individu et de la confrontation de cette pratique aux rôles que la scène réelle impose de jouer.

Nous pouvons donc parler d'une utilisation négociée des outils. Cette négociation implique l'ensemble des acteurs présents dans les différentes scènes, électronique et réelle, sans que ceux-ci n'aient, pour certains, quoi que ce soit à faire ou à dire. C'est alors à une sorte de négociation silencieuse que l'acteur doit se prêter. Négociation avec lui-même (majoritairement pour les raisons de préférence ou de choix entre l'une ou l'autre des scènes) et négociation avec les acteurs présents dans les scènes réelle et électronique pour les raisons évoquées ici.

Cette négociation, nous l'avons vu, peut être directement influencée par l'habileté qu'a développée l'acteur à mesure de son utilisation des outils. Son habileté sociotechnique peut donc, en fonction des contextes, jouer comme un élément facilitateur de l'intégration de la scène électronique au sein même des interactions concrètes. Elle met également en jeu les rôles que jouent les acteurs sur l'une et l'autre des scènes, ce qu'ils s'imposent et ce que les situations leur imposent. Ménageant l'investissement que requièrent l'une et l'autre des scènes, les principes, valeurs et règles qui président à leur participation mais aussi et surtout l'implication qui est la leur, ici et « là-bas », ils tentent, de façon dynamique, de trouver les « bons » ajustements entre présences et absences, aussi bien concrètes que médiatiques.

2.3.3 Contextualisation et relativisation des jugements

Contingences et circonstances atténuantes

Nous nous appuyons, à l'instar de Boltanski et Thévenot et comme la confrontation aux usages et aux représentations qui leur sont associés nous y invitent, sur « une théorie de l'accord et du désaccord qui ne soit pas simplement une théorie des arguments confrontés à des principes, mais qui rende compte de l'affrontement avec des circonstances, avec une réalité, c'est à dire l'engagement, dans une action, d'être humains et d'objets. »¹⁰⁴ Ces circonstances et les contingences particulières liées aux situations dans lesquelles les acteurs se trouvent engagés sont en effet centrales tant dans les attentes que dans la production des justifications. Elles conditionnent, nous allons le voir, les obligations autant que les moyens

¹⁰⁴ Boltanski & Thévenot, 1991, p.163

de s'en extraire. Les contingences s'inscrivent ici contre la volonté. Volonté délibérée de ne pas entretenir le lien qui peut blesser les acteurs. Cet élément est, à double titre, un élément très important. L'intervention du libre arbitre est en effet fondamentale puisqu'elle renseigne sur la dimension volontaire et consciente du manquement. Il sera donc problématisé tant par celui qui attend, pour savoir si celui qui n'a pas respecté le contrat tacite d' « engagement conjoint » ne l'a pas fait sciemment ou si les circonstances particulières l'excusent. Il sera tout aussi important pour celui qui doit se justifier dans la mesure où il devra faire la démonstration que sa « faute » ne relève pas d'une décision de sa part mais du jeu des circonstances et peut trouver son explication dans la situation spécifique qui est la sienne. De telles circonstances sont, dans les propos d'Albert, élevées au rang d' « argument » à mobiliser dans l'épreuve de justification qui oppose volonté et circonstance, exhibition de la faute et contre-argumentation.

« Ben la question, c'est « pourquoi tu m'as pas répondu ? » et puis après on essaie de trouver des arguments pour lui montrer que c'était pas (*hésitation*), c'était les circonstances qui ont fait que t'as pas répondu. (...) Non, je l'éteins jamais. Donc ouais, je dis que je dormais ou que (*hésitation*), tu vois, je l'éteins jamais, je laisse sonner, si elle sonne, je réponds pas. Soit je dis que je dormais, ou alors tu sais, tu le mets en vibreur, voilà, des fois, c'est vrai qu'en plus, en vibreur, des fois, en plus j'ai un téléphone de merde, tu vois, c'est un NEC, une vieille merde et il y a des fois où j'entends vraiment pas, même quand je marche, je l'ai dans la poche, il sonne, je regarde « appel manqué ». Donc tu vois, des fois, c'est même pas de ma faute. » (Albert, 23 ans, étudiant)

« Je vais répondre pour bien faire comprendre que si je réponds pas c'est qu'il ya une raison en fait si je reste pas au téléphone c'est qu'il y a une raison » (Elise, 18 ans, étudiante)

Quand bien même nous avons eu de multiples occasions de le constater, il nous faut préciser maintenant l'importance que revêt la situation dans laquelle le correspondant se trouve pour la compréhension et l'exercice du jugement. Concernant, par exemple, la question de la disponibilité dont nous avons montré l'importance, « les communications téléphoniques mobiles sont recontextualisées par les contraintes de disponibilité où les opportunités découlant de leur inscription dans des flux d'activité, des lieux et des temporalités particulières : la disponibilité effective est ainsi toujours négociée en situation ». De fait, « la possibilité de principe de téléphoner à tout moment de son mobile se heurte nécessairement aux contraintes de disponibilité de l'interlocuteur. » Dans bien des situations les acteurs se livrent dès lors à « des anticipations de plus en plus complexes destinées à imaginer les

emplois du temps de leurs correspondants »¹⁰⁵, les situations qui sont les leurs et les impératifs qui président à leur activité.

« En général, vu que je sais qu'elle est à la fac ou des trucs comme ça, enfin par rapport à ses horaires je sais si elle peut répondre ou pas quoi. Bon en général j'essaye de faire en sorte de lui envoyer quand elle peut répondre quoi. » (Patrick, 21 ans, étudiant)

Ces anticipations sont, d'une part, équipées par l'observabilité permise par les outils et les indices de contextualisation qu'ils fournissent (cf. 2.1.1) et, d'autre part, par le stock de connaissances que les acteurs développent à mesure que s'accumulent les échanges (cf. 3.1.3). Ces connaissances des activités de l'Autre permettent donc, en les resituant dans leur contexte concret d'activité et en reconstruisant ainsi les impératifs qui président à sa gestion des communications à distance, de comprendre et d'analyser les raisons de tel ou tel comportement. Elles sont donc un des éléments importants qui permettent au jugement de se construire. Elles sont, à ce titre, un « pré-requis à la création de la confiance nécessaire à une interaction à distance dans de bonnes conditions »¹⁰⁶. A ce titre, ces connaissances contextuelles permettent de donner une base aux jugements concernant les engagements du partenaire. Elles permettent souvent de relativiser des prises de positions et des qualifications initialement négatives dans la mesure où elles constituent les « bonnes raisons » sur lesquelles s'appuient fréquemment les justifications.

« Il y a plein de gens qui ont pas le droit d'utiliser le téléphone au boulot tu vois donc... tu les appelles pas, pas à ce moment-là. On sait qu'on peut m'appeler donc on tente quoi, après si on voit qu'on se fait raccrocher, qu'on se fait refuser l'appel, bon bah ils doivent se douter que je suis occupé quoi. » (Vladimir, 30 ans, salarié)

« Moi je lui envoyais des textos et pas lui, il me répondait pas. Et je trouve pas ça normal, je fais « attends il se fout un peu de moi quoi, il a pas de respect et tout ça » donc je lui avais dit « ouais je veux plus avoir d'e-mails de toi, je veux plus avoir de nouvelles euh .. tu manques de respect envers moi » et tout ça quoi. Donc il m'a répondu, il m'a bien expliqué comme quoi il avait du boulot, qu'il pouvait pas tout le temps *répondre*. Donc là j'ai essayé de relativiser » (Sophie, 20 ans, étudiante)

¹⁰⁵ Licoppe, 2002, p.192

¹⁰⁶ Licoppe & Heurtin, 2002, p.101 (traduction personnelle)

De telles connaissances ne sont cependant pas uniquement de nature à « positiver » le jugement ; elles peuvent en effet également fournir au contraire une base à l'expression d'attentes et accentuer encore le sentiment d'un défaut d'investissement et conduire donc à accentuer la déception. Si on sait de l'Autre qu'il est en mesure de s'investir et qu'il ne le fait pas, ce défaut est d'autant plus problématique qu'il apparaît comme délibéré et non accidentel ou involontaire.

« Là je savais que la personne était seule et qu'elle aurait pu me répondre. Parce que j'avais vu un ami hier soir qui me l'avait dit donc de fil en aiguilles, je savais que, de toute façon, il était chez lui, dans son appartement à Toulouse, en train de réviser (...) Ca dépend des gens aussi. La personne dont je te parlais, Olivier, je sais que lui en ce moment il est en médecine, donc je sais qu'il travaille, il est à son appartement seul, à la limite il regarde la télé ou écoute de la musique, mais c'est tout. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

Anatole a envoyé un message hier soir à Aurélie pour lui dire qu'il viendrait Vendredi.

A 9h le lendemain, Aurélie n'a pas répondu.

A : Elle m'a toujours pas répondu Aurélie

J : Elle dort peut-être, elle a pas eu le temps...

A : Tu parles, elle bosse, elle se lève hyper tôt !

A midi, toujours pas de réponse.

A : Et ben, elle a l'air contente de me voir !

Cependant, quand bien même nombre de connaissances concernant les activités de l'Autre à distance sont disponibles et mobilisées par l'acteur pour construire son jugement, le doute et l'incertitude persistent. Les moyens de s'informer sur l'autre à distance qu'offrent les outils aussi bien que la connaissance de la situation dans laquelle il se trouve ne suffisent à les réduire totalement. Nous verrons plus loin comment cette incertitude est réduite par un deuxième type de connaissances sur l'autre fournies par l'expérience et la somme des interactions passées. Il est alors possible, pour les acteurs, de construire ensemble une confiance fondée sur les habitudes et l'expérience commune d'entretien du lien et de tenter de dépasser cette absence des corps qui paraît souvent insurmontable (cf. 3).

« Y'a plein de choses invérifiables quoi c'est pour ça qu'il n'y a rien de tel que le contact physique se voir euh pour discuter c'est quand même l'idéal » (Sandrine, 50 ans, salariée)

2.3.4 Les formes de préférence et leur mise en pratique

Les arbitrages révèlent les préférences, en particulier pour ceux qui voient le **branché** « s'envoler »¹⁰⁷. En effet, « plus le conflit entre les impératifs comportementaux des deux espaces sont grands, plus cette décision [répondre ou non à un appel sur son mobile] est consciente, explicite et difficile »¹⁰⁸. Ce constat peut être étendu à l'ensemble des intrusions médiatiques qui, lorsque la tension entre les rôles à assumer est forte, visibilise les préférences et donc l'implication dans les relations entretenues « ici et maintenant » ou « là-bas ». Tout comme nous avons vu que certaines relations méritaient que l'acteur soit disponible en toute circonstance, ces mêmes relations bénéficieront d'un traitement particulier lorsqu'elles nécessiteront de l'acteur qu'il interrompe une interaction en cours. Quand bien même des dispositions physiques et matérielles pourront être mises en place pour éviter tant que faire se peut que l'interaction ne perturbe les autres personnes présentes, ces interlocuteurs ne seront jamais « exclus » d'une situation où leur apparition pourrait gêner.

Puisque la préférence d'un cadre d'activité à un autre objective l'implication des acteurs, les arbitrages à opérer lorsque des activités, concrètes et médiatiques, en viennent à se concurrencer placent les acteurs dans des situations difficiles où les attentes des personnes en présence et celles à distance ne peuvent être les unes et les autres satisfaites. L'entretien du lien amoureux à distance est, sur ce point, une situation particulièrement problématique puisque l'entretien de ce type de lien appelle généralement un investissement temporel important qui peut aisément venir « interférer » avec le reste des activités. Ne pas préférer l'engagement à distance à l'activité concrète en cours peut alors être considéré comme un signe d'implication défaillante par celui qui est loin et qui n'est pas préféré aux autres engagements alors qu'il devrait l'être.

(à propos d'une relation amoureuse entretenue à distance :) « Une fois je suis allé au... à la patinoire avec les enfants, il y avait des amis, je lui ai dit « bon, on sera de retour vers 10h30 ou 11h00 », je crois, 11h00. Mais seulement, on est resté jusqu'à la fin, donc, je... suis arrivé ici, 20 minutes... euh... après, quoi, et là, j'ai eu un scandale parce que... j'aurais dû penser à elle »
(Denis, 45 ans, salarié)

¹⁰⁷ Jauréguiberry, 2003

¹⁰⁸ Palen, Salzman & Youngs, 2001, p.9

2.4 Multiplication des formes et dévoilement de soi comme « nouvelles » formes d'investissement

2.4.1 Mobiliser tous les supports pour pouvoir tout se dire

La pluralité des formats d'échanges et la multiplication des signes, sous toutes les formes qu'ils peuvent prendre dans la cadre de relations médiatisées, est également une forme spécifique d'investissement. Mobiliser tous les moyens à disposition pour montrer son attachement fait partie intégrante de la modalité connectée d'entretien du lien que nous avons précédemment évoquée. En effet, « la relation se joue donc dans l'ensemble du paysage technologique dans lequel elle se déploie »¹⁰⁹ et le recours à l'ensemble des supports fait partie de ses caractéristiques. Echanger avec l'Autre, fréquemment, des signes, sous les différentes formes que les outils leur permettent de prendre, offre la possibilité d'intégrer le lien et ses manifestations aux divers environnements et contextes dans lesquels les acteurs se trouvent impliqués. Dès lors, « le caractère continuuel de ce flux d'échange ponctuels permet d'entretenir le sentiment d'une connexion permanente, l'impression que le lien peut être activé à tout moment, que l'on peut ainsi éprouver à chaque instant l'engagement de l'autre dans la relation. »¹¹⁰

« C'était beaucoup de lettres, on s'écrivait en lettres. C'était quelqu'un qui répondait toujours... et puis des longues lettres, donc moi j'aime bien. Et souvent, on s'appelait, on s'envoyait des messages. Souvent j'appelais avec le forfait millénium de ma mère. Le week-end, j'appelais sur son fixe comme ça, je savais qu'on pouvait discuter » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

« Alors, à la fin... il vit à Toulouse depuis... on est ensemble depuis le 19 juillet, mais les derniers temps, là, mai, juin, juillet, tout y est passé, je veux dire, c'était chat, mails, grand texte sur un des mails, déclaration d'amour et plein de trucs supers et puis... on se téléphonait aussi sans arrêt. Il m'appelait sur mon portable, il avait trouvé des moyens pour que... pour téléphoner d'Angleterre (ah ben là alors je suis complètement dévoilée !) sur mon portable, sans que ça ne coûte trop cher, en faisant un numéro spécial. Moi, j'avais pris un forfait sur France Télécom aussi, illimité vers l'international, enfin, voilà... donc, on passait des heures au téléphone, aussi, à la fin. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

¹⁰⁹ Licoppe, 2002, p.178

¹¹⁰ *Ibid.*, p.183

Les relations à fortes implication conduisent les acteurs à mobiliser l'ensemble des outils à leur disposition et leurs spécificités en matière d'entretien du lien. Comme nous l'avons vu dans la première partie de ce chapitre, les utilisateurs associent des fonctions plus ou moins précises à chacun des outils. Se faisant, l'articulation des différents media leur permet de tirer directement profit de ces propriétés spécifiques et d'enrichir l'entretien du lien de chacune d'elles. Etudier l'évolution des relations nous permet d'ailleurs d'observer combien la multiplication des médiations mobilisées suit l'évolution de la relation et de l'implication des acteurs (cet élément sera détaillé dans l'étude des « parcours de confiance » réalisée dans le deuxième chapitre). Cette dernière conduit également, comme nous le montre le dernier extrait d'entretien, les acteurs à prendre des dispositions spécifiques et concrètes pour pouvoir s'investir sous toutes les formes dans la relation qui nécessite désormais qu'ils se donnent « tout entier ». Les acteurs combinent les propriétés des différents outils pour jouer des temporalités, faire varier les contenus qu'ils permettent d'échanger et enrichir la relation de cette somme d'échanges variés qu'ils permettent de mettre en place. Temps réel et différé, visibilité et dissimulation, échanges bref ou longs, s'alternent pour enrichir la relation de l'hétérogénéité des modes d'accès à l'Autre, à ses pensées et à ses sentiments tout en facilitant l'intégration dans les différents « moments » et contextes du quotidien.

« Rester sur la fenêtre MSN et discuter tout le temps, ça permettait pas de faire autre chose en même temps, alors que d'avoir la caméra et le micro, par exemple, je pouvais travailler sur mes cours, sur l'écran, en même temps, en fait. Je préparais mes cours sous Word et pendant ce temps-là, j'avais la caméra juste à côté et on discutait naturellement pendant que je faisais... un truc, mais on continuait toujours à s'envoyer des mails, euh... disons plus travaillés, a posteriori, parce que... ce qui est à la fois un avantage et un défaut de ce genre de messagerie en direct, c'est que justement, il n'y a pas ce recul, il n'y a pas ce côté réfléchi des choses, on peut pas dire, euh... « Attends 30 secondes, je réfléchis 5 minutes avant d'écrire ma ligne », quoi. Dès qu'au bout d'un moment, ça répond plus, on laisse tomber, en fait. Donc, tout ça, de garder les deux modes, je pense que c'est aussi important pour l'un que pour l'autre. » (Antoine, 29 ans, salarié)

Quand bien même les échanges et leur multiplication jouent un rôle important dans le cadre de l'entretien d'un lien à distance, le rapprochement des corps ne fait pas pour autant disparaître ces formes spécifiques d'investissement que sont les SMS ou les emails que s'envoient les amants – qui se voient par ailleurs très fréquemment – pour échanger des mots tendres. Au contraire, Beaudouin, Cardon et Smoreda ont montré que « plus on se voit plus on

s'appelle »¹¹¹. Nous pouvons mentionner ici l'exemple de Nicole et Simon qui, alors qu'ils vivent maintenant ensemble après avoir vécu une relation amoureuse à distance pendant plusieurs mois, s'envoient fréquemment des emails pour se dire « des trucs un peu plus profonds, (...) que tu as du mal à dire ouvertement » ou échanger des mots tendres qui, même s'ils ne surprennent pas, font « toujours plaisir ». Les moments d'absence de l'un ou de l'autre sont alors l'occasion de composer ces messages qui seront découverts, à son retour, par leur destinataire. Ils continuent également à discuter via des logiciels de messagerie instantanée, d'une pièce à l'autre de la maison qu'ils partagent, pour la « rigolade ». Nous constatons donc que les représentations et les usages des différents outils sont identifiés et mobilisés à dessein pour servir tel ou tel objectif relationnel. Il est important de noter également combien, dans de tels cas, le fait que la relation continue à s'étendre sur l'ensemble des médiations sur lesquelles elle peut s'appuyer revêt un rôle particulier de monstration de la force du lien qui passe, manifestement, par la multiplication des formes concrètes et symboliques de l'entretenir.

« C'est un moyen facile de se laisser des petits mots tendres, de dire des trucs et tout, qu'on ne se dirait pas forcément... tu vas pas... comme tu verrais quelqu'un, le regarder dans le blanc des yeux et puis lui dire « je veux vivre avec toi ou... » à longueur de journée, tu vois. Tandis que là, ça permet de le dire. Tu dis des trucs plus forts aussi, je crois, des fois, il me semble. Et là, quand il m'a invité au restaurant, quand il a eu sa première paye et qu'il m'a invité au restau, il m'a envoyé une invitation cérémonieuse par mail. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

Cet exemple particulier nous permet de mentionner dès maintenant un constat que le chapitre suivant nous permettra d'approfondir. Il semble en effet que les formes très équipées d'entretien du lien laissent des traces alors même les médiations sont rendues partiellement inutiles par l'évolution de la relation et le rapprochement des corps. Ces dernières apparaissent alors comme autant de moyen d'« épaissir » le lien par la variété des formes et du contenu des échanges. De même, ces formes spécifiques d'articulation des différents outils, fortement intégrés aux habitudes quotidiennes (cf. 2.2) crée des reflexes à ce point liés aux sentiments et aux émotions qu'ils peuvent « résister » aux changements, tant objectifs que relationnels.

¹¹¹ Beaudouin, Cardon & Smoreda, 2005

« On a tous les deux... on a été conditionné à ça, si tu veux. On a passé tellement d'heures sur Internet, à chatter et à s'envoyer des mails et tout, que bon... moi, dès que j'ouvre la porte de la maison, je fonce sur mon ordinateur, maintenant, si tu veux, alors qu'il est là, mais c'est un réflexe que j'ai chopé(...) Parce qu'à l'époque, quand... si tu veux, mon premier réflexe, c'était d'arriver à la maison pour voir s'il m'avait laissé un message, tu vois, , donc, ça a créé des réflexes qu'on a gardés. » (Nicole, 53 ans, sans emploi)

La connaissance réciproque est telle, dans le cadre des relations intimes, que les acteurs peuvent plus facilement assumer la variation des cadres d'interaction qui peut parfois être délicate quand les relations ne sont pas si fermement établies. Le risque lié à la perte de la face semble diminuer de manière inversement proportionnelle à l'augmentation de l'intimité et de la connaissance mutuelle. De même, la confiance, comme nous venons de le voir, autorise nombre d'activités hors cadre tout comme elle permet de s'affranchir d'un certain nombre de contraintes liées aux formes d'investissements décrites précédemment. Dès lors, la pluralité des formats d'échange apparaît plus aisément comme un moyen de faire coïncider des engagements multiples qu'elle ne génère de risque quant aux modalités différentes d'entretien du lien qu'elle représente. Cependant, il nous faut d'ores et déjà insister sur le fait que ces « façons de se parler », différentes en fonction des différents media, nécessitent des formes d'apprentissages liées à l'expérience. En effet, si l'intimité facilite le déploiement de la relation sur des médiations multiples, l'extrait qui suit nous montre que celle-ci peut malgré tout nécessiter qu'une expérience de communication particulière soit préalablement mise en place sous peine de générer des décalages gênants entre celui avec lequel on téléphone, chatte ou échange par email alors que nous n'avons jusque là entretenu avec lui que des relations non médiatisées. La médiation s'apprend et se construit ensemble sous forme d'une expérience commune.

« P : Mais on l'a fait avec toi. On a essayé une fois. L'hotmailer [chat en direct sur Internet] c'était pas terrible (*rire*) C'était un peu l'angoisse. Mais parce que tu vois justement toi, j'ai l'habitude .. de te voir en vrai donc euh, enfin je sais pas, Elo aussi mais... je sais pas.

J : Tu penses que t'es différente quand t'es face à un écran que quand t'es ?..

P : Hmmm ouais mais... Johann, je... à l'époque où on a fait le Messenger, on ne s'écrivait pas encore beaucoup d'e-mails tu vois. Donc je connaissais pas vraiment son style d'e-mail.. enfin tu vois, j'avais l'écriture de Johann en face et j'étais pas forcément habituée alors que Elo, là ça fait euh... presque un an qu'on correspond par e-mail. » (Patricia, 22 ans, étudiante)

En somme, dans les relations fortes, une fois ce travail d'apprentissage réalisé, les modalités concrètes d'entretien du lien importent souvent bien moins que son effectivité et que le sentiment que l'Autre – quand bien même il possède, sur ce point, nous le verrons, une certaine latitude que d'autres n'ont pas – respecte peu ou prou le contrat tacite de confiance et qu'il contribue réciproquement à entretenir le lien « comme il se doit ».

Cependant, si cette modalité « connectée » d'entretien du lien appelle la mobilisation d'un nombre grandissant de médiations, il convient de préciser que certaines modalités relationnelles – la relation amoureuse en particulier – peuvent, quant à elles, conduire à une focalisation des investissements et des usages d'une ou plusieurs de ces médiations vers un correspondant privilégié. Jauréguiberry note que « la taille très faible du réseau d'intense sociabilité téléphonique montre un désir de recentrage et de continuité en apparence contradiction avec le désir d'ouverture et d'opportunités relationnelles »¹¹². Ceci est d'autant plus vrai pour les médiations qui, aux différentes formes d'investissements décrites plus haut – investissements temporels, disponibilité ou gestion des engagements multiples – associent un investissement financier particulier. Ainsi, Albert, dont le budget est limité, nous explique la façon dont le fait d'avoir une petite amie l'a conduit à opérer un réaménagement de la distribution de ses investissements. La relation amoureuse conduit donc fréquemment à une focalisation quasi-exclusive des investissements de toutes sortes ou tout du moins à la mise en place de formes particulièrement fortes de hiérarchisation en la matière.

« Euh textos (rire), j'en envoie une cinquantaine par mois aussi et (hésitation), bon la plupart, c'est pour ma copine... malheureusement, enfin malheureusement. Avant, j'appelais un peu plus de personnes moins longtemps, maintenant, c'est vrai que c'est plus centré sur une personne (plus tard, concernant son forfait téléphonique, totalement épuisé pour le mois en cours :) mais j'attends le 5 pour avoir mon forfait et ça va être 4 heures qui vont passer pour elle, au téléphone (...) On va dire (hésitation) 99 % des 4 heures sont pour elle, 1 % pour le reste. » (Albert, 23 ans, étudiant)

L'implication relationnelle forte se traduit donc par la multiplication des médiations qui permettent à la relation de s'intégrer dans tous les « interstices » de la vie quotidienne¹¹³ et qui épaissit le lien des contenus hétérogènes qu'elles véhiculent. Mais elle requiert aussi, parfois, quand les investissements sont limités, un centrage de ces échanges multiformes vers

¹¹² Jauréguiberry, 2002, p.95

¹¹³ Licoppe, 2002

une relation dont la teneur et l'implication spécifiques méritent, plus que les autres, que les investissements soient concentrés.

2.4.2 Le don de soi comme forme spécifique d'investissement

Dans cet univers où la connexion permanente est possible et où communiquer ne coûte (presque) plus rien, se donner, se dire et se dévoiler apparaît comme une modalité spécifique d'investissement relationnel et traduit lui aussi l'attachement des personnes. Pour Licoppe et Smoreda, les « très proches » se distinguent des « connaissances » par la confiance qu'on leur fait – on peut tout leur dire et leur dévoiler – et la confiance – ils seront là si on a besoin d'eux – que les acteurs leur portent¹¹⁴. « De fait, l'expression ouverte de ce qui demeure dissimulé aux personnes extérieures représente l'un des principaux traits psychologiques susceptibles de susciter la confiance de l'autre et d'être revendiquée en retour. »¹¹⁵ Pourtant, cette forme de don et d'investissement ne va pas de soi. En effet, elle pose le problème de « la part d'intrusion et de réserve dans une relation d'amitié. »¹¹⁶ Les amitiés modernes étant, comme le souligne Simmel, largement différenciées (elles ne concernent « à chaque fois qu'un aspect de la personnalité, sans s'immiscer dans les autres »), rares sont ceux qui peuvent prétendre tout savoir sur quelqu'un d'autre et attendre, par là même, qu'il/elle lui dévoile tous ses secrets.

« Je sais tout de leur vie hein. Même les trucs les plus intimes, on se dit tout.. Voilà. Tout ouais. J'ai pas de jardin secret pour eux 4. Ouais ouais. On se dit *tout*. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Les propos d'Emilie illustrent le constat qu'effectue Giddens. En effet, « tout comme les amants, les amis exigent généralement des signes distinctifs d'intimité, en l'espèce des informations qui leurs sont à eux seuls destinés »¹¹⁷ Réciproquement, le fait de ne pas se dire, de ne pas laisser les autres pénétrer un jardin secret est jugé négativement par ceux pour lesquels l'expression de soi et de ses sentiments est un allant de soi de la modalité fusionnelle de relation.

¹¹⁴ Licoppe & Smoreda, 2003

¹¹⁵ Giddens, 2004, p 172

¹¹⁶ Simmel, 1999, p.362

¹¹⁷ Giddens, 2004, p 172

« Mario est assez égoïste, je trouve qu'il se donne pas assez dans l'amitié tout ça et que... voilà, moi j'ai besoin de leur dire « je t'aime » à mes amis et j'ai besoin qu'ils me disent « je t'aime » aussi et Mario il nous le dit jamais quoi donc on lui a dit un jour qu'il était égoïste » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Des formes de dissymétries existent ici aussi. Les amis d'Emilie savent que celle-ci se soucie peu du montant de ses factures, ils se permettent donc de la « biper » afin qu'elle les rappelle et assume le coup des communications téléphoniques. Celle-ci investie donc plus financièrement dans l'entretien du lien car ce type de dépense ne lui pose pas de problème. Cela est, entre les amis, un fait admis et accepté. Le déséquilibre des ressources autorise un déséquilibre des investissements. Si ses amis investissent la relation d'autres façons, elle est, généralement, celle qui assume les frais inhérents aux communications longues distances nécessaires à l'entretien régulier du lien fort qui les lie. La réciprocité n'en est pas moins attendue et l'économie tacite des investissements la pousse à exiger, par ailleurs, de leur part qu'ils lui révèlent le moindre de leurs secrets. Même si elle se défend d'attendre une contrepartie à ses propres investissements, l'extrait qui suit nous montre à quel point le fait de se dire est un élément crucial pour Emilie dans le cadre de l'entretien d'une forte amitié à distance.

« Moi, j'aime *que* ça quoi. C'est mes amis, je leur dis *tout*. Ben voilà. Et eux aussi ils me disent tout. Même quand ils ont pas envi. Parce que j'arrive à naviguer comme ça, à leur faire dire les choses, à.. J'y arrive vachement bien à jouer l'innocente. Je prêche le faux pour savoir le vrai en fait. Voilà. (Dans un rire) C'est pas bien ! Mais bon, pas grave. Non mais on a pas une relation... fausse quoi, enfin, c'est pas... C'est une très belle amitié qu'on a tous ensemble hein. Mais... voilà. Non mais non, j'ai pas donné l'impression que c'était... Je les aime pas, je les achète pas quoi, c'est pas forcément *donnant-donnant*. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Le dévoilement situe également les relations dans la temporalité spécifique du lien entretenu sur une période potentiellement longue, permettant de saisir une unité biographique dont la construction serait impossible dans le cadre d'un lien éphémère et non entretenu.

Etre celui à qui l'on confie ses secrets, *a fortiori* être le premier, confère un rôle et un statut particulier à celui qui bénéficie d'une forme de don de soi auxquels peu de personnes peuvent prétendre. Les propos d'Emilie nous montrent à quel point un lien direct est établi

entre l'ordre dans lequel est transmise une information personnelle et la hiérarchisation des relations qu'il traduit.

« Ou.. celle qui est anorexique pareil. Euh.. pendant 2 mois elle nous a caché qu'elle faisait une psychothérapie, tout ça. J'étais la première à qui elle l'a dite. Donc ça j'aime bien, quand je suis la première, au courant. Et..

J : Pourquoi t'aimes bien ?

E : (dans un rire) Ben parce que, parce que c'est moi qu'elle préfère ! » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Nous observons ici également que ces formes d'investissement appellent la mise en place de logique de sélection et de centrage. Il serait alors « rationnel de concentrer ses investissements relationnels, et d'éviter d'épuiser sa sociabilité intime dans une dispersion qui conduirait inmanquablement à la superficialité. »¹¹⁸

2.4.3 Les formes de cloisonnements et de « répartition » des correspondants

Si les outils varient par les buts spécifiques qu'on leur attribue, ils varient également par l'implication relationnelle qu'ils impliquent ou qu'ils traduisent. Ainsi, les arbitrages que les personnes opèrent quant aux ouvertures ou fermetures à la communication, quant au dévoilement de soi, ou encore quant à l'investissement temporel dont elles veulent faire preuve, seront équipés et relayés par des répartitions spécifiques des uns et des autres et une gestion spécifique des « droits d'entrée » (nous aurons l'occasion de développer plus en détail ces processus dans l'étude que nous proposerons des « parcours de confiance » dans le chapitre suivant).

« Wanadoo je la file à n'importe qui. Euh... je m'en fiche ça, si on me demande si j'en ai une, je la file quoi. Et... Caramail y'a que mes quatre amis » (Emilie, 20 ans, étudiante)

L'implication, variable en fonction des relations, va de paire avec des formes tout aussi variables d'investissement, tout comme elle est fréquemment objectivée dans des découpages au sein de l'espace de communication médiatique. Les relations dans lesquelles on s'implique appellent souvent : 1) la multiplication des formes d'entretien du lien, 2) l'accent et la préférence pour les médiations qui se rapprochent du face à face.

¹¹⁸ Licoppe & Smoreda, 2003, p.8

Les droits d'entrée dont nous traitons ici sont, nous le comprenons bien au terme de notre développement, tout aussi concrets que symboliques. Les droits d'entrée dans sa vie, dans ses sentiments et dans son intimité se manifestent et se comprennent, se lisent et se testent, par l'objectivation des partages et des découpages concrets que la technique permet de mettre en place. Ces découpages sont alors, pour l'utilisateur, un moyen de mettre en pratique la gestion de son réseau, les ouvertures et fermetures à la communication, sa disponibilité, bref, de gérer et de ménager ses investissements.

« Par contre mon portable je l'utilise très peu pour ma vie professionnelle. Je pense que le portable c'est destiné à ma vie privée » (Sandrine, 50 ans, salariée)

« Moi, personnellement, j'ai pas envie de donner mon numéro de téléphone privé au boulot quoi. (...) Je trouve qu'il y a une part des choses, genre il y a le boulot et la maison quoi. Ça empêche pas de voir des gens du boulot, de les inviter à la maison hein, ceux avec qui j'ai plus d'affinités tu vois mais... il y a des gens du boulot qui ont mon téléphone, bon ils sont au nombre de trois ou quatre quoi, et quand ils m'appellent c'est pas pour le boulot quoi. » (Vladimir, 30 ans, salarié)

Nous le voyons, ces systèmes de répartition des contacts sont fréquemment le moyen d'assurer le maintien de certaines zones « privées » quand les relations professionnelles pourraient être amenées à les « contaminer ». Mais pas seulement. Les relations et leur hiérarchisation, dans leur ensemble, peuvent être objectivées par ces découpages. Les différentes médiations ne traduisent pas la même implication relationnelle et laisser l'autre pénétrer telle ou telle zone revêt donc, très généralement, des significations particulières et visibilise l'état d'une relation, de l'intimité et de la confiance accordée. La possibilité de révocabilité joue également ici un rôle fondamental. La transmission d'une adresse MSN par exemple ne représente qu'un risque faible puisque le contact peut, à tout moment, être « bloqué » puis supprimé de sa liste, voire ajouter à sa « liste noire » assurant ainsi à l'utilisateur que la relation qui s'avère gênante ou dont on souhaite totalement se désengager est définitivement supprimée du réseau, médiatique en tout cas. En effet, Emilie communique aisément son adresse MSN à des personnes avec lesquelles elle entretient des rapports peu impliquant justement parce que ce médium permet, comme nous l'avons vu, une gestion importante de sa disponibilité tout comme il permet de révoquer les contacts, refermant ainsi une zone après avoir laissé un temps l'Autre y séjourner. Si de telles procédures sont envisageables sur un téléphone mobile, les modalités de révocabilité sont bien plus lourdes,

tout comme le sont leurs conséquences. L'exclusion d'un correspondant dans une telle situation nécessite son identification et un filtrage actif et permanent des appels. Le changement de numéro est une opération lourde et nécessite de lourds investissements temporels et financiers pour pouvoir reconstituer son réseau (envoi de messages à tous ses contacts réguliers par exemple) quand bien même une telle situation peut être envisagée dans des situations extrêmes. De fait, « le fait même que l'utilisateur soit rendu vulnérable aux appels à n'importe quelle heure du jour et de la nuit invite à une sélection attentive de ceux qui auront droit d'avoir accès au numéro de téléphone. »¹¹⁹ Ainsi, communiquer son adresse MSN ou son numéro de téléphone ne véhicule pas le même sens, pour les acteurs autant que pour leurs correspondants. Les adolescents présentent sur ce point un terrain privilégié d'observation. L'ajout sur la liste de contact MSN représente en effet fréquemment une première étape avant d'oser demander à l'Autre son numéro de téléphone. Ainsi, « le téléphone mobile aussi, hormis les usages professionnels, semble réservé aux plus proches, tant il donne un accès instantané et, en théorie, sans limite à la personne. Les stratégies de communication du numéro de mobile aux autres montrent [que] les personnes utilisent souvent ce moyen pour gérer et organiser de manière particulière leur accessibilité. »¹²⁰

« Le numéro de téléphone je le file à personne. J'aime pas ça, je.. J'aime pas ça parce que je suis quelqu'un d'extrême, c'est tout ou rien. Donc soit c'est l'amitié énorme, à l'état pur, un truc comme ça ou soit c'est.. je parle pas au gens quoi, donc mon numéro de téléphone, y'a 10 personnes qui l'ont. J'ai pas besoin d'avoir un contact comme ça avec des gens.. que j'aime pas profondément, tout ça. (...) MSN je m'en fous quoi. Euh, MSN je m'en fous, je peux le donner à n'importe qui, parce qu'après on peut bloquer l'utilisateur et le supprimer quoi » (Emilie, 20 ans, étudiante)

« J'ai vécu une situation de harcèlement, menace de mort avec quelqu'un que je connaissais, avec qui j'étais sortie et que je ne voulais pas que ça se reproduise. (...) Il finit toujours par te retrouver. J'ai changé dix fois de numéro de téléphone, dix fois il m'a retrouvée, parfois le lendemain alors que je ne l'avais donné à personne. » (Brigitte, 28 ans, salariée)

Les ouvertures et fermetures à la communication sont donc gérées tant au niveau de l'instant et de la situation précise dans laquelle les acteurs se trouvent impliqués (cf. 2.2), et donc dans une perspective temporelle interactionnelle, que dans une temporalité plus large et

¹¹⁹ Gergen, 2002, p.237

¹²⁰ Beaudouin, Cardon & Smoreda, 2005, p.108

relationnelle. Les niveaux de l'interaction et de la relation impliquent l'un et l'autre une prise en compte différenciée des partenaires, leur hiérarchisation et son objectivation dans des dispositifs matériels et symboliques de gestion des relations. Se mettent alors en place des systèmes de filtrage et de gestion des espaces et des arbitrages équipés définissant les rôles et places de ceux pour lesquels on entend être disponible, ceux qui ont droit de cité dans tel ou tel espace de communication et ceux qui s'en trouvent exclus. Les relations multiples nombreuses et anonymes qui se développent dans le cadre des lieux publics d'échange à distance sur Internet représentent des lieux privilégiées d'observation de tels phénomènes du fait de la nécessité pour les utilisateurs de gérer la masse souvent importantes de contact (nous y reviendrons dans le chapitre souvent). Se mettent alors en place, dans certains cas, des procédures expertes d'attribution de « droits de passage », comme nous le montre l'organisation spécifique de Jennifer. De telles situations de saturation du réseau peuvent également pousser les acteurs à recréer, en parallèle, un réseau bien plus sélectif leur permettant de conserver le contrôle sur une zone où le nombre trop important de contacts rendait une telle entreprise impossible.

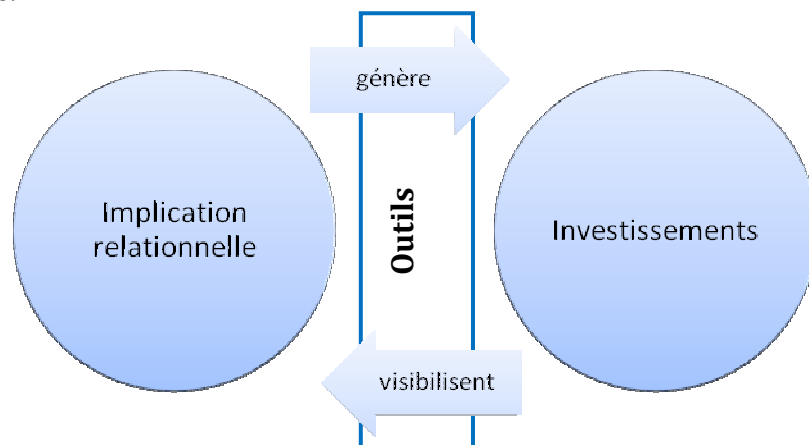
« Certains d'entre vous se demandent peut-être pourquoi je ne suis plus sur MSN ces temps. En fait, la raison est que j'ai tellement de contacts que je ne peux vraiment plus discuter tranquillement avec un nombre de personnes raisonnable, alors je ne me connecte plus que sur ma session «privée» ces temps... J'ai donc décidé de me recréer une adresse MSN pour vous chers lecteurs, mais je vous demanderais de bien vouloir me demander par mail ou avec un petit commentaire ou blabla avant de me mettre dans vos contacts, car j'ai pas envie de me retrouver de nouveau avec des contacts qui n'ont rien à voir et ne connaissent même pas mon journal. (...) **SI VOUS NE ME DEMANDEZ PAS AU PREALABLE, JE REFUSERAI DE VOUS AJOUTER A MA LISTE DE CONTACT MSN!!!!** » (Extrait du blog de Jennifer)

(à propos de son adresse MSN :) « Je n'ai pas envie d'avoir 50 contacts que je ne sais pas qui c'est. Je la donne qu'aux gens avec qui j'ai vraiment envie de discuter » (Zoé, 25 ans, étudiante)

2.5 Conclusion sur l'engagement : visibilité, objectivation et légitimité

2.5.1 L'engagement

Avant de poursuivre notre examen de l'entretien médiatisé du lien, de ses modes d'engagement relationnel et des formes spécifiques de confiance mises en place dans de tels cadres, prenons ici quelques instants pour résumer les enseignements que cette partie de notre développement nous a permis de mettre à jour. Nous avons tenté de montrer quelles étaient les formes spécifiques d'investissement que la diminution des coûts de communication entraînait. Ce faisant, nous avons pu constater que les outils qui médiatisent les échanges permettent, d'une part, de produire les signes de ces investissements et, d'autre part, de vérifier et de tester ces mêmes investissements du fait de leur pouvoir d'objectivation. Cette objectivation constitue dès lors une prise supplémentaire pour les acteurs leur permettant de construire leur jugement, étudié ici principalement sous l'angle de l'implication relationnelle. Les investissements constituent les signes concrets et visibles de cette implication. Les acteurs se jugent et se qualifient de ce fait par leur intermédiaire. De la même façon, l'implication, variable d'une relation à une autre, leur permet également, en retour, de gérer leurs investissements limités, hiérarchisant pour cela les relations et privilégiant certaines aux dépens d'autres.



Cet ensemble d'éléments renforce l'aller-retour proposé initialement entre les investissements et l'implication en plaçant les outils au cœur de ce processus qu'ils viennent équiper et objectiver. Cette objectivation et la visibilité de ces formes d'engagement

contribuent, par la même occasion, à les rendre d'autant plus conscients du point de vue des acteurs.

Cette objectivation et la façon dont les acteurs peuvent être amenés à la mobiliser, en situation, pour faire valoir leur point de vue ou pour exhiber la faute ou le défaut d'engagement dont fait preuve le partenaire, nous pousse également à nous interroger sur « la menace de voir les appels [et plus largement l'ensemble des communications médiatisées] basculer dans le registre interprétatif de la surveillance. »¹²¹ Les outils fournissent, en effet, toujours plus de moyens de s'informer sur l'Autre malgré lui et sans qu'il ne puisse s'en rendre compte. Ils visibilisent, nous l'avons vu, des éléments particulièrement importants pour les acteurs en matière d'investissement ; d'autant plus importants qu'ils renseignent sur les sentiments et l'attachement des partenaires. Les dispositifs offrent donc, ou du moins peuvent-ils donner l'impression de le faire, une visibilité plus directe sur les sentiments de l'autre. « L'engagement des objets oblige les être humains à être à la hauteur, à s'objectiver eux mêmes en actionnant les objets, en les *mettant en valeur*. En faisant appel à ces objets, la situation singulière dans laquelle ils se trouvent placés peut être rapprochée d'autres, le recours au principe supérieur commun peut être instrumenté. L'objet étaye la grandeur, mais en même temps resserre l'épreuve en appelant la mise en valeur. »¹²² Sa manipulation n'en devient que plus problématique pour des acteurs soucieux, pour les uns, de montrer qu'ils sont « grands » et s'engageant suffisamment dans le cadre de *cette* relation, pour les autres, que leur partenaire s'engage effectivement comme il prétend ou comme il est censé le faire. Ainsi, si « les TIC sont bien des outils individuels qui permettent la connexion, leur usage est structuré par une tension permanente entre l'autonomie et le contrôle. »¹²³ Ils permettent aux hommes de se dire mais ils permettent aussi de les faire se dire, et de faire dire leur engagement et par là leurs sentiments. Ces technologies « [rendent puissant] dans le sens où elles augmentent la gamme d'actions alternatives disponibles aux individus ou aux groupes sociaux. Mais dans tous les cas, de tels gains de liberté et d'autonomie vont de paire avec l'accroissement de la responsabilité et du contrôle social, parce que les individus font face à plus d'attentes sociales concernant leur utilisation active de ces nouvelles options, et plus de demandes de légitimation et de justification de ce qu'ils font ou omettent de faire. »¹²⁴ Notre vision d'un tel phénomène se démarquera alors de celle des chercheurs qui tendent à penser

¹²¹ Licoppe, 2002, p.192

¹²² Boltanski & Thévenot, 1991, p.166

¹²³ Flichy, 2004. p.38

¹²⁴ Geser, 2003 (traduction personnelle)

que la variété des équipements appelle une gestion plus habile de l'entretien du lien par la mobilisation active des différents formats d'échange. Puisque ces outils n'ont pas vocation à se substituer les uns aux autres mais puisqu'ils équipent, ensemble, les mêmes relations, ils ont souvent tendance à accroître, pour les usagers, la problématique de l'engagement plus qu'ils ne permettent d'y trouver une solution. Si nous nous accordons à dire que les acteurs mobilisent fréquemment cette pluralité pour solutionner efficacement les problèmes pratiques qui sont les leurs, de nombreux dilemmes restent irrésolus et appellent des ajustements souvent difficiles, en particulier quand ils se posent dans le cadre de relation à forte implication.

Luhmann problématise de façon fort pertinente la place des outils dans le jugement par l'intermédiaire de ses épreuves. Il affirme en effet que « lorsque la question de la confiance ou de la méfiance devient pressante, (...) entrent alors en fonction des processus simplificateurs de réduction et d'orientation vers un nombre restreint d'expériences clé concluantes » à la manière de celles que nous avons évoquées ici. « Les objets et les événements qui semblent posséder une valeur symptomatique acquièrent alors une importance particulière et dominent l'interprétation des autres situations. Ils fixent l'attention. Elles deviennent des « raisons », des « preuves » que la confiance ou la méfiance est justifiée. »¹²⁵ Comme le note Gléonnec, « la connaissance des *sentiments* que les autres éprouvent à notre égard structure la confiance que nous leur accordons »¹²⁶. Ces formes de médiation donnent, dans une certaine mesure, à leurs utilisateurs l'impression de pouvoir « mesurer » toujours plus précisément ces sentiments. Nous comprenons bien alors le rôle que les objets sont amenés à jouer et la façon dont la question de la confiance valorise encore leur importance en les hissant au rang de preuve dans les épreuves qui les mettent en scène et dans le cadre desquelles ils deviennent, avec les indices qu'ils fournissent, le centre de l'attention.

2.5.2 La légitimité

Le moment est venu d'aborder un élément important de notre réflexion quand aux mécanismes de coordination des engagements et des attentes qui leur correspondent. La question de la légitimité va nous amener à soulever une question délicate et dont la formulation est aussi difficile qu'a pu l'être sa saisie et sa compréhension tant au moment de

¹²⁵ Luhmann, 2006, p.88

¹²⁶ Gléonnec, 2004

la confrontation au terrain qu'à celui de son analyse. Il semble en effet pertinent de mentionner maintenant cette tension que nous avons constatée entre la formulation des attentes d'investissement et la légitimité de telles revendications en rapport avec la relation spécifique au sein de laquelle elles s'intègrent ; et, plus largement, la tension entre la recherche d'informations sur l'Autre que permettent les outils et la légitimité d'une telle démarche. Comme le souligne Luhmann, « il est contraire à la fonction et au style de la confiance d'exiger ou de fournir des informations factuelles détaillées et des preuves objectives, bien que la possibilité d'une telle explication puisse être suggérée. »¹²⁷ Cette question vient ancrer davantage encore notre analyse dans le domaine de la justice et nous rapproche du cœur de notre interrogation puisque « la grammaire de la confiance implique une perspective de justice : la confiance ne peut concerner que ce qu'une personne peut à bon droit ou légitimement demander à une autre. »¹²⁸ Parmi les éléments importants à retenir, quant à cette dimension de légitimité et de justice, la notion de rôle est fondamentale puisque, définissant le cadre au travers duquel les activités de l'Autre sont perçues, ces rôles équipent les jugements et légitiment les attentes autant que les attitudes à adopter pour entretenir « convenablement » les liens.

Le caractère problématique des informations sur l'Autre

Concernant cette volonté d'équiper le jugement d'une quantité toujours plus importante d'informations, il semble pertinent de continuer quelques instants à interroger Simmel. Une lecture attentive de ses écrits concernant le « secret » est en effet en mesure de nous éclairer sur bien des points. Commençons par préciser que si se pose le problème de la légitimité, certaines formes de recherche ou d'utilisation d'informations sont légitimes. Il est, en effet « nécessaire, dans l'intérêt du commerce entre les hommes et de la cohésion sociale, que l'un sache certaines choses sur l'autre, et l'autre n'a pas le droit de s'y opposer d'un point de vue moral, ni d'exiger la discrétion »¹²⁹ Certaines situations et certaines modalités relationnelles (pour ainsi dire toutes) nécessitent de détenir un certain nombre d'informations sur l'Autre afin de savoir s'il est, ou non, raisonnable de s'engager dans une relation, quelle qu'elle soit, avec lui. Qu'il s'agisse de connaissances sur l'autre d'ordre général ou

¹²⁷ Luhmann, 2006, p.33

¹²⁸ Quéré, 2006, p.138

¹²⁹ Simmel, 1999, p.360

d'informations servant directement la définition de la situation dans un but de coordination, certaines informations apparaissent comme un minimum à savoir sur l'Autre pour pouvoir raisonnablement s'engager. « Il faut un minimum de savoir pour que la confiance puisse être donnée. »¹³⁰ Cependant, comme le dit Simmel lui-même, « dans des formes plus fines et moins univoques, dans l'inachevé, le fragment et le non-dit, tout le commerce entre les hommes repose sur le fait que chacun sait de l'autre un peu plus que celui-ci ne dévoile volontairement, et bien souvent des choses dont ce dernier ne souhaiterait pas, s'il venait à l'apprendre, qu'elles fussent connues de l'autre. Alors qu'on peut considérer cela comme de l'indiscrétion, au sens individuel, bien que cela soit nécessaire, au sens social, comme condition de relations étroites et vivantes, il est extraordinairement difficile de définir les limites légales d'une telle invasion du domaine privé intellectuel. »¹³¹ Commence à se poser alors le problème de la quantité de connaissances à détenir, de leur nature et de l'embarras que leur possession peut générer ainsi que le difficile problème de la frontière entre ce que l'Autre a le droit de savoir et ce qui doit rester secret. A partir de quand la frontière du privé est-elle franchie ? Quelles sont alors les personnes qui ont le droit de la franchir ? Ce qui est apparent, visible et rendu visible par d'autres (les médiateurs) relève-t-il réellement du privé ? Cette tension, que Simmel évoque, est renouvelée par la présence des médiateurs qui, nous pouvons le voir, fournissent nombre d'informations et favorisent leur collecte tout en invisibilisant leur diffusion autant que leurs réappropriations. Comme le dit Simmel, il est difficile d'établir des limites qui sont donc, de fait, négociées, plus ou moins tacitement, en fonction, notamment, de leur visibilité au sein des relations.

« Espionner, s'emparer avec avidité de toute parole irréfléchie, déployer une réflexion pénétrante pour savoir ce que peut bien vouloir dire telle intonation, ce que l'on pourrait bien déduire de telles déclarations, ce que peut bien trahir la rougeur du visage à l'énoncé d'un certain nom – tout cela ne dépasse pas la limite de discrétion extérieure, ce n'est pas autre chose que le travail intellectuel de chacun, et donc un droit apparemment incontesté du sujet ; et ce d'autant plus qu'un tel abus de notre supériorité psychologique se produit souvent tout à fait involontairement –, bien souvent nous ne pouvons absolument pas nous empêcher d'interpréter l'autre, de reconstruire sa vie intérieure. »¹³² De fait, nos développements nous ont poussé à mettre en exergue cette volonté, parfois farouche, des acteurs à qualifier, à

¹³⁰ Quéré, 2001, p.134

¹³¹ *Ibid.*

¹³² *Ibid.*, p.360/361

attribuer du sens aux messages et aux signes – ou à leur absence – pour tenter de juger, aussi objectivement et aussi « complètement » que possible leurs partenaires. Ce jugement est, dans la situation qui nous intéresse, d'autant plus crucial qu'il informe sur les éléments importants que sont l'implication, l'affection, l'estime, bref, les sentiments des différents partenaires. Il est d'autant plus problématique que son objectivité apparente lui confère, du point de vue des acteurs, une « force » supplémentaire, éventuellement mobilisable dans le cadre de désaccords ou de conflits éventuels sur les modalités d'engagement.

Quand bien même celui-ci semble partiellement illégitime, le travail d'interprétation et la volonté de l'équiper sont, pour ainsi dire, inévitables du fait des enjeux qui sont les siens, de la tentation de toujours savoir plus offerte par les outils et de l'omniprésence du doute et de l'incertitude dus à la distance des corps. La nature et l'utilisation qui est faite des informations fait incontestablement varier la légitimité de leur utilisation. Ainsi la participation à l'interaction est-elle légitimement vérifiée quand l'investissement et l'implication dans la relation sont, eux, plus problématiques.

Simmel propose une formulation qui nous permet de proposer de suggérer une conclusion temporaire à cette tension inévitable. « Lorsque ce qui est indiscutablement interdit ne peut pas pour autant être évité, la distinction entre ce qui est permis et ce qui est interdit devient d'autant plus floue. »¹³³ Ce « flou » est donc, nous le comprenons bien, au cœur du problème pratique que les acteurs ont à résoudre pour coordonner leurs attentes, leur façon de les remplir, la façon de les interpréter et plus largement, pour coordonner des rapports de confiance souvent problématiques. Le caractère largement indéterminé des objectifs relationnels à atteindre et la faible institutionnalisation des modes d'entretien du lien contribuent à structurer les formes de confiance en jeu dans de telles modalités relationnelles. Nous verrons dans la partie suivante combien la confiance qui se dessine ici peut être désignée comme « routinière » mais aussi comment la médiation conduit inmanquablement à réinterroger un tel terme à la lumière des tensions qu'elle génère.

Toutes les formes et procédures de jugement ne sont pas légitimes dans tous les cadres où ils peuvent être exercés¹³⁴. La prise en compte de l'Autre et de la relation dans laquelle

¹³³ *Ibid.*

¹³⁴ Dodier, 1993b. Cet auteur montre ici comment, malgré la conviction qui peut être la leur, les médecins ne peuvent, en toute occasion, mobiliser des arguments qui leur permettent par ailleurs de forger leur propre opinion. Les différentes formes de jugement et leurs prises n'ont effectivement pas toutes le même droit de cité en fonction du public auquel la démonstration doit être faite.

s'intègrent les échanges conditionne, à différents niveaux, la légitimité de telle ou telle attitude ou comportements. Les attentes en matière d'engagements et leur justification varient en fonction des interlocuteurs. Les relations amoureuses ou celles qui lie les meilleurs amis semblent, par exemple, généralement appeler des investissements forts qu'elles légitiment. « Les couples ont à négocier subtilement et parfois avec difficulté entre les extrêmes de la jalousie et du contrôle, d'un côté, et avec la liaison et la confiance de l'autre. »¹³⁵ Cependant, cette même relation amoureuse, au moins dans ses débuts et lors des phases de séduction, appelle plus de clémence. On pardonne plus facilement à quelqu'un que l'on veut conquérir qu'à celui dont on est déjà proche. La visibilisation des attentes et les demandes de justification ne peuvent se faire dès le début d'une relation. La familiarité autorise la formulation de reproches, en matière de poursuite du jeu également.

« Ca dépend des personnes, si c'est un garçon, généralement je fais comme si de rien n'était, alors que si c'est une fille, à la limite c'est une copine donc je dirais « bon écoute t'as oublié de me répondre » ou bien « bon je sais pas ce que tu fais, dis-moi juste si ça te dis qu'on se voit » ou quelque chose comme ça. Alors que si c'est un homme généralement, non. Je fais style, « bon ben c'est bon, tu l'as peut-être pas reçu ». » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

P : « Et il est à la ferme ?

J : Non, j'ai reçu un message...

P : Bien le message ?

J : Non. Des mots, des virgules, des points. Des informations. De toute manière je suis plus en droit d'attendre quoi que ce soit d'autre. »

« slt je sui desole pr hier c difcil 2 se comprendre par texto et je sui pa en droi dexige koi ke ce soi 2 toi on est plu ensembl encor sorry » (Salut, je suis désolée pour hier, c'est difficile de se comprendre par texto et je suis pas en droit d'exiger quoi que ce soit de toi, on est plus ensemble, encore sorry) (SMS de Laurence à Félix)

Ce dernier message nous montre également que l'évolution des relations, et donc des rôles des uns par rapport aux autres, entraîne un réajustement des attentes légitimes. N'étant plus sa petite amie mais son ex, Laurence n'est plus « en droit d'exiger quoi que ce soit » de Félix même si ce réajustement et cet ajustement au nouveau cadre normatif équipant les attentes ne va pas de soi et peut nécessiter du temps.

¹³⁵ Licoppe & Heurtin, 2002, p.100

Légitimation de la recherche d'information

L'émergence constante de nouvelles formes d'informations à détenir sur l'Autre et l'utilisation plus qu'importante qui en est faite tend à légitimer leur mobilisation. « Les activités de collecte de renseignements semblent [en effet] désormais plus largement « normalisées » et plus souvent considérées comme des ressources allant de soi dans les relations de confiance ordinaires. »¹³⁶ Ceci étant, quand bien même les informations nous entourent et nous servent, nous avons également vu que certains contextes relationnels interdisent qu'il en soit fait usage. Les nouvelles formes de visibilité et d'ubiquité qu'inaugurent les dispositifs de la communication à distance « influencent les attentes sociales pour une frontière entre la surveillance légitime et la surveillance illégale, le contrôle mutuel et l'obligation de rendre des comptes acceptables ou inacceptables, et le caractère propre à l'intimité, la visibilité mutuelle et la disponibilité. La surveillance, la régulation et la justification sont, dans la vie quotidienne, un terrain de lutte et de négociation pour l'identité et l'activité, ainsi que pour le contrôle. »¹³⁷ Si les relations de confiance appellent un abandon et une délégation à l'Autre, Trompette affirme qu'il importe peu « que le sociologue « surprenne » les acteurs en flagrant délit de défiance et de calcul : rien n'interdit que, périodiquement, ceux-ci mobilisent de la prudence – au sens que les conventionnalistes donnent à cette catégorie dans la relation. (...) [Elle] n'est autre chose qu'une façon de s'assurer régulièrement que le partenaire respecte le jeu de la réciprocité et n'agit pas de façon opportuniste ou politique. » Elle précise cependant ensuite qu'« essentielle est au contraire la nécessité de tenir cette prudence dissimulée, dans la mesure où elle contient potentiellement le risque d'engager une crise de la relation »¹³⁸ ce qui repose le problème de la légitimité de front. En effet, s'il importe peu au sociologue de surprendre l'acteur prudent, il en est généralement autrement de ceux qui peuvent alors être en droit de se demander pourquoi leur partenaire émet tant de réserves à leur sujet et à celui et à l'égard de sentiments qui sont les leurs. Luhmann note d'ailleurs que celui qui surprend la méfiance de son partenaire « répondra peut-être d'abord par des explications, une indulgence, ensuite par la prudence et finalement par la méfiance lui aussi, cela pour autant qu'il poursuive la relation. La méfiance à

¹³⁶ Green, 2002, p.252

¹³⁷ *Ibid.*, p.271

¹³⁸ Trompette, 2003, p.106

laquelle il fait face le déleste de contraintes morales ; il se trouve ainsi libre d'agir selon ses propres intérêts, pour autant qu'il ne ressente pas le besoin de se venger d'un traitement qu'il considère non mérité. Et ainsi il justifie *a posteriori* la méfiance et lui donne de nouvelles munitions. »¹³⁹ La méfiance s'alimente donc d'elle-même dans un cercle vicieux potentiellement sans fin. De fait, « celui qui fait preuve de méfiance ne peut exprimer ses sentiments et ses appréhensions sans s'isoler socialement »¹⁴⁰

Peut-être convient-il de laisser, sur ce point, le mot de la fin à celui dont les analyses sont si précieuses pour comprendre ces processus complexes. Simmel écrit ainsi que « c'est justement lorsqu'elle revendique ce droit que la jalousie offre souvent un spectacle pitoyable : faire valoir ses droits sur des sentiments comme l'amour ou l'amitié, c'est une entreprise aux moyens totalement inadéquats. Le plan auquel on peut accéder en se fondant sur un droit, intérieur ou extérieur, n'a aucun point commun avec celui de ces sentiments; tenter de les forcer au seul nom du droit, même si celui-ci est bien fondé et bien acquis à d'autres points de vue, est aussi absurde que de vouloir faire réintégrer sa cage à un oiseau envolé, depuis longtemps hors de portée de voix et de regard. C'est la vaine revendication du droit à l'amour qui produit ce phénomène caractéristique de la jalousie : elle finit par s'accrocher aux manifestations extérieures du sentiment, que l'on peut certes provoquer en faisant appel au sens du devoir, et en se donnant cette misérable satisfaction, en se mentant à soi-même, elle conserve le corps matériel de la relation, comme si elle pouvait encore y trouver un peu d'âme. »¹⁴¹ Si Simmel visibilise clairement les risques que peut générer la surexpression d'attentes relationnelles et de ses signes – nos investissements – et quand bien même les acteurs sont conscients de ces risques, la tentation n'en est pas moins forte pour ces derniers de vérifier, de manière objective, le bien fondé du sentiment qu'ils éprouvent et de la confiance qu'ils accordent à l'Autre, grâce – ou à cause – à des outils toujours plus nombreux et présents. Pourtant on ne peut obliger à l'attachement et aux sentiments et toutes les tentatives pour tenter de les définir ne sauraient changer leur nature, si ce n'est en les rendant caduques du fait d'attitudes qui présupposent le doute et le soupçon, et par la même invite à la méfiance bien plus qu'à la confiance.

¹³⁹ Luhmann, 2006, p.87

¹⁴⁰ *Ibid.*, p.38

¹⁴¹ Simmel, 1999, p.296

3. Que reste-t-il à dire de la confiance ?

Après avoir examiné la façon dont la médiation des échanges permet une relative économie des coûts liés à l'entretien du lien ; après avoir étudié quelles étaient les formes d'investissement qui permettent de visibiliser les engagements et de réintroduire de la valeur dans les échanges, nous entendons maintenant examiner les formes spécifiques de connaissances que requièrent ces formes de communication pour comprendre quelles sont les bases cognitives sur lesquelles repose la confiance « routinière » que nous tenterons de définir. Nous élargirons alors notre interrogation sur les modes spécifiques de connaissance de l'Autre qu'introduit cette médiation des échanges. Nous terminerons alors notre exploration par l'étude des paradoxes de cette confiance qui semble, en définitive, obliger – les investissements notamment – autant qu'elle dispense.

3.1 Les différents registres et modes de connaissance

Notre analyse nous a conduit jusqu'ici à visibiliser l'importance, pour l'exercice du jugement, des indices et des prises que peuvent fournir les outils. Nous avons ensuite étudié quelles étaient les formes de hiérarchisations qui permettaient aux acteurs de gérer leurs investissements. Si le jugement se trouve largement défini au terme de cette exposé, il semble que lui fasse encore défaut quelques éléments fondamentaux concernant la prise en compte du partenaire, dans son contexte et dans son ensemble, connaissances de l'autre, de la situation dans laquelle il se trouve, des impératifs qui président à la gestion de ses échanges et une connaissance plus large de ses usages qui semblent en effet indispensable pour que le jugement, contextualité et personnalisé, acquière une réelle validité. En effet, « les règles complexes de la conduite sociale qui dicte notre comportement envers les autres ne peuvent pas fonctionner sans information sur les autres. »¹⁴² La construction équipée du sens est donc à moduler en fonction de ce que l'on sait de l'Autre, de ses façons de faire et d'entretenir le lien, des activités concrètes dans lesquelles il se trouve engagé ou tout simplement de qui il est. Ainsi, les indices et repères que fournissent les outils ne se suffisent pas. Pour que le jugement soit correctement construit, il faut que ces indices fournis par les outils soient complétés d'« informations additionnelles » qui lui permettent d'accéder à une « objectivité pratique »¹⁴³.

¹⁴² Donath, 2003, p.36

¹⁴³ Fornel (de), 1993, p.257

3.1.1 L'Autre dans son contexte, discussion autour de l'observabilité et de l'ubiquité médiatique

Si la partie précédente nous a permis de comprendre combien le jugement s'appuyait sur des informations sur le contexte dans lequel se trouvait le partenaire, nous allons insister ici sur le caractère particulièrement problématique de l'activité de celui qui est loin et avec lequel les outils favorisent pourtant sans cesse le contact. Nous allons donc maintenant examiner une autre forme de tension. Il semble en effet que cette profusion des moyens de faire contact génère une tension entre les nouvelles formes d'observabilité et d'ubiquité médiatique et leurs limites. Il est en effet possible grâce à eux d'en savoir toujours plus sur l'Autre sans ne pouvoir jamais avoir accès malgré tout à tout ce qui constitue son expérience à distance. Et pourtant, ce que fait et vit celui dont on est séparé, dont on ne peut pas partager les activités et que l'on ne voit que partiellement, est problématique. De ce fait, le but même du contact et de l'échange est parfois de s'informer sur ce que l'autre est en train de faire. Green évoque ainsi cette « caractéristique omniprésente de la parole téléphonique »¹⁴⁴, que constitue la sempiternelle question « où es-tu ? ». Cette problématique est logiquement renforcée par la modalité relationnelle spécifique que constitue la relation amoureuse. Cette dernière est alors le théâtre de stratégies pour obtenir, de manière plus ou moins détournée, des informations sur ce que l'Autre est en train de faire dans la mesure où celles-ci revêtent dans de telles situations des enjeux relationnels importants.

« Ben je lui demande à chaque fois que je suis au téléphone « qu'est-ce que t'es en train de faire ? ». Elle, elle aurait moins tendance à me le demander, mais je sais que si elle m'appelle, c'est pour le savoir, mais elle va pas me le demander directement. C'est une nana, elle passe par des chemins un peu plus roublards que (*hésitation*), enfin roublards, plus indirects pour moi, que les hommes, donc forcément, moi, je lui dis « qu'est-ce que t'es en train de faire ? », elle va me dire... » (Albert, 23 ans, étudiant)

« Parfois je fais souvent « oui, est ce que je te dérange pas ? » Généralement ça implique qu'on me dise « non non, j'étais en train de... » voilà, (rire) c'est un peu pour passer implicitement vers ce que l'autre est en train de faire donc. Mais non je suis pas, je demande pas systématiquement ce que fait l'autre mais ça m'arrive oui, ça m'arrive quand par exemple elle n'a pas répondu a deux ou trois appels (rire)» (Elise, 18 ans, étudiante)

¹⁴⁴ Green, 2002, p.251

L'inquiétude et la jalousie sont donc équipées par des dispositifs qui, très certainement, les renforcent ou leur offrent un moyen d'expression, même s'ils ne sont, bien sur, les raisons d'une telle attitude ou de propensions éminemment personnelles. Dietmar, mobilisant la « théorie de l'attachement » affirme, par exemple, que les personnes relevant du type de l'« attachement possessif utilisent les media de communication plus que les autres types dans le but de monitorer le partenaire et pour des raisons de jalousie »¹⁴⁵ Ainsi, la technique, si elle n'explique pas le sentiment, lui donne de nouveaux « pouvoirs » et de nouvelles prises que les acteurs, s'ils veulent s'en extraire, devront déjouer, en manipulant eux aussi, de manière habile, les outils à leur disposition et les moyens de s'échapper dont ils recèlent qu'ils détiennent (cf. 2.2.4) ou en justifiant leurs agissements pour tenter de faire valoir leur extraction involontaire ou contextualisée du jeu.

« tu vois, genre samedi soir, elle m'a appelé, elle m'a fait « ouais, tiens, il y a ton meilleur pote », donc justement mon meilleur ami qui s'appelle Laurent, « qui est venu boire un verre avec nous » (...) et tu vois, j'étais là, je fais (*hésitation*), enfin tu vois, par égoïsme, putain, merde, j'ai demandé « qu'est-ce que t'es en train de faire ? ». Et c'était pour savoir si elle faisait limite un truc mieux que moi, tu vois ce que je veux dire ? Donc c'est un peu égoïste » (Albert, 23 ans, étudiant)

« C'est (*hésitation*) pas savoir si elle faisait un truc mieux que moi, mais (*hésitation*), donc du coup, après, j'ai dit « putain » (*hésitation*), j'ai pas eu un sentiment de colère mais limite, je dis « putain, t'es avec mon meilleur pote, moi, je suis tout seul à Toulouse », enfin tu vois, et puis bon, ouais, la vie est comme ça, c'est bien, profite. Mais tu vois, si moi, je lui ai demandé ce qu'elle faisait, c'était pour savoir, et d'une, si elle allait pas en boîte avec ses copines et se bourrer la gueule et voilà, même si j'ai confiance en elle, j'ai besoin qu'elle me le dise parce que le lendemain, je demande « alors, comment ça s'est passé ta soirée hier soir ? » pour qu'elle me raconte tout et que je sois pas tombé des nues, qu'elle me dise dimanche midi « ah au fait, je suis allée en boîte hier soir », ça, j'aime pas, je préfère qu'elle me prévienne avant. Donc voilà, je lui demande toujours. Et elle aussi, c'est pour savoir « tiens, qu'est-ce que tu vas faire ce soir ? », histoire (*hésitation*) parce qu'elle est jalouse, elle, par contre, donc savoir si je vais pas dans un bar tout seul et rencontrer des filles, elle me demande tout le temps si j'ai pas rencontré d'autres filles à Toulouse parce que les meufs du sud, nein, nein, enfin bref. » (Albert, 23 ans, étudiant)

(à propos de la difficulté d'assumer les activités d'un petit ami à distance :) « Moi je sais qu'il fait rien donc.. bien. Mais, ce serait un mec, vachement dans la vie sociale, avec les gens, je pêterais un

¹⁴⁵ Dietmar, 2004, p.5 (traduction personnelle) Le verbe anglais « to monitor » n'ayant, à notre connaissance, pas de traduction pleinement satisfaisante, nous l'avons conservé dans la traduction française.

câble. Donc... Je sais qu'il est timide, il parle à personne. Donc voilà, c'est parfait. C'est moi qui contrôle. (Sourire :) Enfin au moins j'ai l'impression. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Nous sommes en bon droit de penser que ces processus constituent effectivement des « rapports de « responsabilité mutuelle » et de confiance à partir du recueil des renseignements sur les conditions physiques, sociales et psychologiques de ceux avec qui on communique. »¹⁴⁶ Cette question est rendue d'autant plus problématique que ce recueil est, dans une large mesure, invisibilisé et inaccessible pour celui qui en constitue pourtant l'objet.

« Moi je sais qu'il fait rien donc.. bien. Mais, ce serait un mec, vachement dans la vie sociale, avec les gens, je pèterais un câble. Donc... Je sais qu'il est timide, il parle à personne. Donc voilà, c'est parfait. C'est moi qui contrôle. (Sourire :) Enfin au moins j'ai l'impression. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

3.1.2 Les formes spécifiques de connaissances à distance

Après avoir examiné quelques implications théoriques, et pour ainsi dire épistémologiques, de la confiance telle qu'il s'agit de la définir et de l'étudier dans le contexte particulier de l'entretien médiatisé du lien, nous allons maintenant tenter de généraliser notre propos concernant les connaissances sur l'Autre que les échanges médiatisés permettent et conduisent à mettre en place. Nous élargirons pour cela, l'échelle de temps prise en compte pour nous inscrire pleinement dans le registre de la relation, tant au niveau de l'analyse que des propos des acteurs sur lesquels cette dernière s'appuiera. Cette « montée en généralité » nous permettra d'aborder ces relations sous un angle plus large qui nous conduira alors logiquement à réinterroger une dernière fois la confiance et les paradoxes qu'elle présente dans de telles situations d'équipement des relations.

Peut-on réellement connaître l'Autre quand il est loin ? Peut-on raisonnablement penser pouvoir échanger des émotions telles qu'elles sont ressenties alors même que les corps sont séparés ? Comment son équipement modifie-t-il les modalités d'entretien du lien amoureux à distance ? Voici le type d'interrogations auxquelles nous allons tenter d'apporter une ébauche de réponse.

¹⁴⁶ Green, 2002, p.252

Les enjeux des connaissances préalables

Si l'absence des corps est difficile à palier, les connaissances préalables développées par les acteurs peuvent aider à une telle entreprise et aider à concevoir une prise de distance sans avoir le sentiment que le lien n'en pâtisse. Cette situation est particulièrement bien illustrée par les relations qu'entretiennent de jeunes adultes avec leurs parents. Les connaissances et les informations sur l'Autre, que les outils de la communication à distance permettent de développer, satisfont les impératifs relationnels inhérents à ce type de lien. Le lien est si profondément ancré et la quantité de connaissances et d'interactions préalables si grande que la médiation ne semble, en définitive, pas changer profondément le lien et sa force.

« Ophélie je la connais je sais comment elle est je sais comment elle vit je sais sa façon de penser je sais que même si il y a eu des heurts, et puis il y en aura encore c'est normal parce que elle a son caractère aussi, mais je sais qu'Ophélie si elle est en difficulté elle va m'appeler quand même c'est ... on a toujours . Moi quand je vais pas bien je l'appelle et bon il y a des relations fortes quand même donc ça je sais que... comment elle vit et je ne m'inquiète pas. Je ne m'inquiète pas à partir du moment où elle ne me donne pas un signe d'alarme quoi » (Sandrine, 50 ans, salariée)

De plus, ces formes de connaissances antérieures sont également souvent les caractéristiques de liens comme les liens familiaux qui ont pour vocation de conduire à une séparation et une prise de distance. L'exemple de la relation amoureuse, largement évoquée dans la partie qui suit, nous permettra de dessiner des frontières nettes entre les différentes modalités relationnelles, leur rapport à la distance et les formes de connaissances accompagnant l'entretien du lien.

Les limites de la séparation des corps pour la viabilité des relations

Etudiant les effets du déménagement sur la sociabilité, Mercier, Gournay et Smoreda montrent combien la distance s'introduisant entre des proches oblige ces derniers à réaliser des efforts particuliers et réciproques de la part des partenaires pour que le lien soit maintenu¹⁴⁷. La distance introduit effectivement des bouleversements qui impliquent un travail actif et une réflexivité des acteurs sur laquelle il peut être pertinent de s'arrêter ici.

¹⁴⁷ Mercier, Gournay & Smoreda, 2002

L'impact de la séparation des corps sur les relations nous permettant effectivement de saisir leur importance, pour la construction des formes spécifiques de confiance qui nous intéressent ici. Simmel écrit que l'« on construit une unité de la personne à partir des fragments qui seuls nous permettent d'avoir accès à l'autre : cette unité dépend donc de la partie de lui que notre point de vue nous permet d'apercevoir. »¹⁴⁸ Cette question de point de vue mérite que nous nous y arrêtons quelques instants. Il est en effet amené à changer radicalement dans le cadre d'entretien médiatisé du lien et cette situation peut, de ce fait, être susceptible de modifier la façon dont les acteurs construisent, à distance, l'unité de celui avec lequel ils échangent. Les fragments auxquels les outils de la communication médiatisée donnent accès sont, à bien des égards, radicalement différents des fragments que permet de collecter la succession des contacts en face à face. Ainsi se pose un réel problème d'unité et d'identité quand ces derniers deviennent minoritaires dans l'entretien d'un lien qui réclame, par ailleurs, une importante présence des corps.

« C'est quand on est au contact des gens qu'on les connaît donc le fait de voir vivre » (Sandrine, 50 ans, salariée)

En dernière analyse, la présence médiatique et quasi-ubiquitaire continue ne remplace pas la présence indispensable des corps et les formes médiatisées d'entretien du lien génèrent des formes différentes d'appréhension de l'Autre qui s'avèrent souvent frustrantes. Dans le cadre de relations à distance, les communications médiatisées permettent de connaître les événements de la vie de l'Autre mais semblent buter sur la connaissance de l'Autre lui-même. D'où les difficultés extrêmes exprimées par les acteurs de l'entretien du lien amoureux à distance. Qu'il s'agisse de séparations temporaires ou plus longues, la distance semble être, pour les couples, une difficulté quasi-insurmontable, que les moyens de communication à distance et leur variété n'aident finalement que peu à surmonter.

(Albert doit passer un mois seul à Toulouse en attendant que sa petite amie, avec laquelle il vivait à Paris ne vienne le rejoindre, une fois qu'elle aura terminé son stage) « on a été habitués à vivre ensemble et voilà c'est dur d'être séparés, donc forcément quand on est séparés, on a besoin de s'avoir au téléphone pour entendre la voix de l'autre (...) les échanges qu'on va avoir donc pendant ce mois-ci, ça va être (silence) on va dire ça va souvent dériver vers des engueulades parce que, finalement, c'est un espèce de mal-être, plus pour elle que pour moi, mais bon moi aussi parce que je me sens (hésitation) je me sens pas bien sans elle puisque j'ai envie d'être avec elle

¹⁴⁸ Simmel, 1999, p.348

quand même, mais ça va souvent se transformer en engueulade pour des conneries mais tout ça sur un fond de toile qui est le mal-être de pas être ensemble. Donc, du coup, pour des conneries, on va se prendre la tête au téléphone. Mais ça, c'est assez général chez les gens, j'en ai parlé un peu avec mon ami (hésitation) qui était séparé de son amie pendant trois mois qui était partie à San Francisco, machin, et ouais, les pires engueulades qu'ils aient eues, c'était au téléphone pendant ces trois mois de relations à distance. » (Albert, 23 ans, étudiant)

« C'est plus dur c'est sûr, parce qu'on l'entend qu'au téléphone et on ne peut pas le toucher, donc forcément c'est, moi je pense que ça peut pas durer. Parce que moi j'ai besoin de voir la personne de pouvoir euh, si il y a quelque chose qui va pas le voir directement alors euh, le toucher et les petits câlins tu vois, c'est vrai que quand on est au téléphone on se sent seul des fois » (Anabelle, 19 ans, étudiante)

De fait, l'expérience passée de relation amoureuse à distance et des difficultés liées à leur entretien conduit souvent à condamner ce type de relations. La communication à distance ne permet pas de transmettre *tout* ce que l'on est. Les pensées et états d'esprit sont partageables, les petites habitudes, elles, nécessitent un contact physique et ne le sont pas. Une relation amoureuse à distance semble impossible du fait du nombre trop important d'éléments d'attention et d'affection physiques dont elle prive inmanquablement. Cette modalité relationnelle appelle souvent une connaissance concrète, une observabilité directe et ne semble que difficilement pouvoir se contenter d'une connaissance « factuelle » que les outils de la communication à distance permettent de produire, en privant souvent du reste.

(A propos d'une relation amoureuse entretenue à distance :) « Non on se connaît, on connaît les événements de nos vies après connaître l'autre bah euh c'est comme ces relations internet moi je, jamais j'irais rencontrer quelqu'un là dessus y'a rien de vrai il faut connaître les gens pour moi. Je trouve que si on rencontre... si il n'y a pas de rencontre avec les gens c'est pas, c'est pas intéressant (...) moi maintenant je sais que ça m'intéresse plus ça. Je ferais plus ce truc là à 500 bornes les uns des autres non. Je veux pas je le dis si j'avais eu, rencontré quelqu'un ou quoi je me dirais moi-même « si il habite là bas non là ça va pas ». Paris, c'est même pas la peine de recommencer. » (Sandrine, 50 ans, salariée)

Malgré les efforts des partenaires pour maintenir le lien (par l'utilisation de toute la gamme d'outils de communication à leur disposition), un certain nombre de besoins ne peuvent être assouvis quand on est loin. Les technologies de la communication à distance,

donnant le sentiment d'une « conversation continue »¹⁴⁹ malgré l'éloignement, laissent à penser que les distances peuvent être abolies. Elles permettent, de fait, nous l'avons vu, une facilitation certaine du maintien de liens à distance. Certaines modalités relationnelles semblent pourtant renvoyer les acteurs devant le constat, souvent douloureux, de la séparation des corps et de ses insurmontables manques. Pour qu'une relation amoureuse puisse alors être envisagée, il faut que, malgré la distance séparant les amants, des contacts physiques fréquents puissent avoir lieu.

« Mais bon, au bout d'un moment, quand on voit pas la personne pendant deux mois, moi je sais que, par rapport à ce que moi j'ai besoin, je sais que c'est pas possible. Il y avait de l'amour, il y avait tout ce qui fallait sauf la présence quoi. Et ça, ça m'a vraiment manqué. C'est pour ça que les relations à distance, maintenant j'évite. Sauf si c'est dans la journée, qu'ils habitent à une heure d'ici, il n'y a pas de problèmes. Mais si c'est vraiment trop loin, non. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

Ces manques et cette distinction importante entre les faits et les événements d'un côté et les sentiments et les ressentis de l'autre ne sont pas l'apanage des relations amoureuses, même si ces dernières sont celles où ils semblent le plus douloureux. Les relations amicales souffrent également de ce manque de complicité qui nécessite la confrontation des corps et dont les échanges à distance semblent fatalement dépourvus.

« C'est à distance, je me dis qu'on a pas le choix et bon oui, il y a toujours un conducteur, on va dire. Quand je revois la personne, je sais ce qui lui est arrivé ces derniers temps, je sais si elle a eu des coups durs ou si elle a eu des coups de cœur ou quelque chose comme ça. C'est sûr que quand c'est à distance, j'ai beaucoup moins de complicité avec eux parce que déjà, je me sens pas mal à l'aise mais... moins bien qu'avec des gens que je vois fréquemment. Il y a forcément un petit mur quoi. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

« Ça permet de dire mon état d'esprit mais ça leur permet pas de savoir des petites habitudes toutes bêtes. Des trucs que je fais régulièrement et il y a des gens qui me voient pas fréquemment et qui ne le savent pas. Alors qu'il y en a d'autre que je vais voir fréquemment et qui vont, quand on leur dit « Ophélie », penser à ça de suite. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

¹⁴⁹ Licoppe, 2002

3.1.3 Expérience commune et confiance routinière

Les expériences passées et leur poids sur le jugement et la coordination

Les interactions dont nous faisons état ici s'insèrent dans des relations ; ces relations ont une histoire, elles sont constituées d'échanges répétés qui les construisent et font d'elles ce qu'elles sont autant qu'ils contribuent à ce qu'elles vont devenir. Notre développement s'appuiera ici largement sur les théories développées par Schütz et sur ses apports à la sociologie phénoménologique. Nous tenterons ainsi de montrer combien les interactions autant que les relations sont dépendantes de leur présent, de ce qu'elles sont à l'instant t , mais également de ce qu'elles ont été, de ce que le passé a sédimenté, de ce qu'il a, dans une certaine mesure, permis de stabiliser et ce qu'il a conduit les acteurs à retenir comme base pour leurs activités à venir. Ainsi, à la manière de Schutz, pensons-nous que les acteurs définissent les situations dans lesquelles ils se trouvent impliqués et opèrent leurs jugements en mobilisant une partie du « stock de connaissances » que leur expérience leur a permis de constituer, qu'ils opèrent, quant à celui-ci, une sélection fonction de ce qu'il est ou non pertinent qu'ils mobilisent pour agir ici et maintenant¹⁵⁰. Ce faisant, les nouvelles interactions viendront enrichir ce stock, le modifiant éventuellement pour permettre aux acteurs de construire, séparément mais aussi ensemble, une expérience commune de communication qui leur permettra de coordonner leurs échanges, de réaliser d'importantes économies cognitives lors des interactions¹⁵¹ et, nous le verrons, de poser quelques bases d'une confiance que l'on pourra qualifier de « routinière » ou d' « habituelle ».

Ce stock de connaissances peut avoir des origines différentes. Il peut en effet être le fruit d'une somme d'interactions qui, mises bout à bout, donnent un ensemble cohérent qui permet de comprendre et de connaître son interlocuteur. Il peut également être le fruit d'observations, volontaires ou fortuites, de ses correspondants en situation d'utilisation. Voir un de ses correspondants réguliers communiquer avec d'autres permet alors à l'acteur de comprendre et de penser différemment ou de façon plus complète la façon dont celui-ci communique avec lui. La relation que l'acteur a établie avec son correspondant est à la fois un « état préexistant », une « ressource » qu'il peut mobiliser, et le « résultat d'un travail

¹⁵⁰ Schutz, 1998

¹⁵¹ Berger & Luckmann, 1996

interactionnel de configuration d'une association », un « accomplissement »¹⁵². De même, ce que les acteurs savent de leurs correspondants, en dehors du contexte de la relation médiatique, peut leur permettre de convenablement définir la situation. Ces développements nous permettent donc de mieux comprendre quels sont les enjeux de la connaissance de l'autre et de sa façon d'utiliser les outils. Nous distinguons aussi plus clairement la différence entre la connaissance commune, de face-à-face, d'un individu et le fait de connaître celui qu'il est ou qu'il devient lorsqu'il communique via les outils de la communication à distance. Nous avons vu que, même si l'on pourrait penser qu'il y a adéquation entre ces deux « moments » différents d'une même relation, les acteurs y voient bel et bien une différence et que savoir se parler n'est pas forcément synonyme de savoir communiquer des nombreuses façons dont nous disposons aujourd'hui pour le faire. Ce savoir se construit et se travaille.

« Je pense bien qu'y a une certaine adaptation, ouais tu .. la personne tu la cernes un peu ou euh .. je pense à .. à une petite là avec qui je corresponds là Saïda, qui .. qui envoie un .. « Bonne nuit Christophe » des choses comme ça, je sais très bien qu'elle attend un ... donc je vais lui envoyer une « bonne nuit » aussi. Mais euh sinon, y'a d'autre gens que non quoi. » (Christophe, 24 ans, étudiant)

Ces connaissances conditionnent nombre d'éléments dont nous avons traité précédemment : type de médiation à privilégier pour espérer obtenir une réponse, forme du message, contenu. Elles permettent de cadrer le jugement en l'équipant de connaissances personnelles acquises sur l'Autre¹⁵³. Elles conditionnent également, et cela est un élément important, les attentes que les acteurs vont nourrir les uns par rapport aux autres, en matière d'investissement notamment. Les représentations personnelles seront croisées à la réalité de celui qu'est l'Autre et de la façon dont il communique, avec soi mais aussi avec les autres. Le travail d'empathie et de projection dont nous avons préalablement mentionné l'existence n'en sera que facilité. Les relations privilégiées ou de longue date seront pour les acteurs l'occasion de développer un stock d'autant plus important de connaissances que les interactions passées sont nombreuses. Les attentes ne devraient en être que plus relativisées, nous verrons pourtant que ce n'est pas toujours le cas puisque ces relations à forte implication sont aussi fréquemment celles où les investissements les plus importants sont attendus.

¹⁵² Beaudouin & Velkovska, 1999

¹⁵³ Akrich, Méadel & Paravel, 2000

« Quelqu'un comme Clo, tu vois, faut pas lui envoyer des SMS, tu le sais. (...) si tu lui envoies un SMS, t'es sur qu'une heure après elle l'a toujours pas lu quoi. Ça dépend des gens tu vois. Y'a des gens tu sais qu'ils sont près de leur portable. Mais Clo je lui envoie pratiquement jamais de SMS quoi. Quand je suis ici je l'appelle. Patrick je sais que quand je lui envoie un SMS, il regarde son portable assez souvent et... il le sait. » (Patricia, 22 ans, étudiante)

Si certains éléments sont invariants, nous remarquons que les jugements sont largement adaptés aux personnes spécifiques auxquelles ils s'appliquent. Ainsi, des éléments importants tels que la réponse aux messages envoyés, la réactivité et la disponibilité sont ajustés même s'ils restent des indicateurs pertinents du niveau d'implication.

« Elle c'est assez particulier, à chaque fois que je lui envoie un texto, des fois elle va pas répondre, mais bon c'est sa personnalité aussi. Enfin j'ai une bonne copine à sciences po aussi, et je sais que si je lui envoie un texto elle va toujours répondre, si j'appelle un après midi, elle va répondre. Si elle répond pas c'est qu'il y a un problème. » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

Le développement de connaissances communes permet également l'élaboration progressive d'un cadre normatif commun cadrant les échanges. Les contacts répétés permettent de définir les usages de l'Autre, ses façons de réagir à tel ou tel attitude ou comportement ; ils permettent également d'affiner, sans pour autant que leur explicitation soit nécessaire, des « règles du jeu »¹⁵⁴ qui permettent à l'un et l'autre des partenaires de savoir comment se comporter dans le cadre de situations typifiées – impliquant des partenaires qui sont eux individualisés. Réel apprentissage, ce processus est souvent indispensable pour pouvoir échanger sans heurts et dans de bonnes conditions, satisfaisant l'un et l'autre des partenaires.

« Bon il fait... le mec il te demande « ouais tu connais la différence entre ci et ça ? » Tu lui réponds « non » tu vois... (*rires*) c'est vraiment du temps perdu (*rires*) (...) Il peut t'envoyer quatre messages, quatre blagues par jour hein. Mais bon il a compris que si tu lui répondais pas « non je connais pas la différence », enfin s'il avait pas de retour, il te l'envoyait quand même la réponse ! Il avait compris que j'allais pas répondre « non » à tous les coups tu vois (*rires*). » (Vladimir, 30 ans, salarié)

¹⁵⁴ Garfinkel, 1963. Cette dimension est, effectivement relativement voisine de la conception ethnométhodologique de la confiance que nous discuterons plus tard et qui accorde une place fondamentale, pour l'étude d'un tel processus, à l'intelligibilité mutuelle des acteurs en situation.

« Les amis que j'ai depuis... en fait j'ai évolué avec eux et on sait toujours plus au moins ce que fait l'une et l'autre au bout d'un moment. On prend l'habitude. « De telle heure à telle heure, elle fait ça ou elle a un rendez-vous » ou voilà. On sait plus ou moins où se situer dans le temps quoi. Donc à ce moment-là, j'étudies un petit peu le fonctionnement, les modes de vie, ce qu'ils font... » (Elise, 18 ans, étudiante)

« Généralement les textos j'essaye de répondre vite. Mais ça dépend aussi des relations, parce que j'ai aussi des amis avec qui, comme Hélène par exemple, je sais que quand elle m'envoie un texto elle n'attend pas de réponse tout de suite. » (Ophélie, 20 ans, étudiante)

Ces connaissances, nous le voyons bien, contribuent à l'institutionnalisation des comportements qui s'ancrent dans des habitudes et des routines qui permettent, dans une large mesure, aux acteurs de faire l'économie d'une redéfinition permanente de leur relation à l'Autre et de la façon dont elle fonctionne concrètement¹⁵⁵. Si des situations nouvelles ou inhabituelles peuvent remettre ces routines en question, elles bénéficient malgré tout d'une certaine rigidité. Elles sont, à ce titre, une ressource sur laquelle s'appuie l'entretien du lien en permettant une relative économie cognitive des acteurs. Cependant, toutes ressources soient-elles, ces routines sont aussi des contraintes. En effet, les habitudes obligent. La régularité, progressivement mise en place, instaure une forme de contrainte à la poursuite habituelle du jeu, sous peine de provoquer des révisions – positives ou négatives – de correspondants dont l'attente de régularité a été prise à défaut. L'extrait qui suit illustre la façon dont les habitudes génèrent des attentes de régularité, en matière d'investissement notamment, et combien la rupture d'une habitude instituée entre les partenaires implique un travail particulier de justification pour restaurer l'adéquation entre l'identité projetée par le partenaire du fait du stock de connaissances dont il dispose et l'identité que le comportement présent révèle.

« Si je réponds pas de suite à un copain et ben ... il se demande ce qu'il se passe « Ouais tu me fais la gueule et tout », parce que j'ai pas répondu quoi. Donc là je lui fais bien comprendre « excuse moi je suis en cours euh, j'ai pas pu répondre », parce qu'ils savent aussi que je réponds du tac au tac. » (Sophie, 20 ans, étudiante)

Il nous faut insister ici sur le fait que ces connaissances, aussi nombreuses et étayées soient-elles, n'en demeurent pas moins des hypothèses – plus ou moins sûres et raisonnables – sur l'identité de celui/celle qu'il s'agit ainsi de qualifier. Si les observations et les contacts

¹⁵⁵ Berger & Luckmann, 1996

répétés permettent, peu à peu, de cerner l'Autre, ce savoir n'est jamais à l'abri des fautes liées au jugement mais aussi à la variabilité des comportements. L'exemple que cite Pharo est particulièrement pertinent quant à ce point spécifique et se fonde sur des types de jugements auxquels nous sommes, nous aussi, confrontés. Il écrit ainsi que « comme il n'existe aucune théorie physico-expérimentale nous permettant de savoir si Marie aime vraiment Pierre, tout ce que nous pouvons faire pour tenter cette question est de confronter entre elles les différentes compréhensions que nous avons des comportements de Marie. Autrement dit, nous ne pouvons pas être absolument sûrs que tel geste physique ou tel comportement est un geste d'amour, mais si nous interprétons une série de ces actes comme par exemple un don, un pardon, un soutien, un appel, etc..., l'hypothèse de l'amour apparaîtra comme sémantiquement cohérente avec cette série d'interprétations. En revanche, si nous trouvons dans la série d'actes de Marie des reproches, des dénonciations, des mépris, l'hypothèse de l'amour deviendra plus douteuse, et, suivant les cas, on fera plutôt des hypothèses d'ambivalence, de rancœur ou de haine. »¹⁵⁶ Ces jugements, cumulatifs et hypothétiques, seront également une des bases fondamentales de la confiance routinière dont nous traiterons plus loin. Examinons dès maintenant deux conséquences importantes quant au caractère hypothétique du savoir sur autrui. Premièrement, s'il est hypothétique et incertain, ce savoir ne saurait faire l'objet d'une « assurance tranquille »¹⁵⁷, d'une « confiance assurée »¹⁵⁸ ou de « *confidence* »¹⁵⁹ mais doit, au contraire, sans cesse être, au moins partiellement, réaffirmé et confirmé par les faits. Deuxième conséquence : l'hypothèse, par définition, appelle à sa démonstration ; or, les outils qui médiatisent les échanges fournissent toujours plus d'éléments objectifs pour valider ou invalider ce qui, concernant l'Autre et la connaissance fatalement imparfaite que nous avons de lui, n'est finalement qu'une hypothèse.

Nous voyons bien ici combien notre analyse nous interdit de faire des questions d'investissement, d'implication, d'information ou de coordination, des éléments statiques ou individuels qui permettraient à l'acteur, seul, d'organiser son activité. Tous ces éléments sont, au contraire, co-construits et négociés, au moment de l'interaction mais aussi au niveau de la temporalité plus large de la relation. Un certain nombre de principes vont encadrer la relation et lui permettre de « tenir ». L'enjeu est bien alors pour les acteurs de trouver des moyens de

¹⁵⁶ Pharo, 1993, p.10

¹⁵⁷ Quéré, 2001

¹⁵⁸ Luhmann, 2001

¹⁵⁹ Luhmann, 2001 ; Seligman, 1998, 2001

se mettre d'accord, de stabiliser des conventions que chacun a développées selon sa pratique propre. Ils doivent en effet trouver, ensemble et dans l'échange de conventions, les moyens de stabiliser leurs interactions tout en ménageant leurs sensibilités et convictions personnelles. Cette conception articule, d'une part, une conception très ethnométhodologique d'un ordre social construit localement et qui nécessite une permanente réaffirmation, opérée par la façon dont les acteurs rendent leurs pratiques intelligibles les uns pour les autres et, d'autre part, une conception plus générale qui reconnaît aux acteurs la capacité de stabiliser des accords qui trouvent alors les moyens de s'extraire de la localité qui leur a permis de voir le jour, s'appuyant alors fréquemment sur des principes généraux, consensuels, qui leur permettent d'équiper conflits, justifications et accords d'éléments consensuels partiellement indiscutables. Il s'agit alors, dans une telle démarche de prendre en compte l'ensemble des « appuis conventionnels de l'action »¹⁶⁰, volonté qui nous pousse à considérer les différents « régimes d'engagement »¹⁶¹ que les acteurs articulent, seuls et ensemble, pour associer, dans le cours d'actions communes, les niveaux du privé et du public, du local et du global. Les acteurs articulent donc, en situation, des temporalités différentes, du passé au présent, de l'instant à l'histoire des relations ; ils articulent également les échelles de grandeur, mobilisant des principes généraux au service de situations et de considérations éminemment locales. Ces principes organiseront également la conception de la confiance que nous esquisserons à la fin de cette partie.

Si nous tentons, sur de telles bases, de faire un bilan provisoire des registres de connaissances impliqués dans la coordination des activités de communication et dans la gestion de l'entretien du lien, nous pouvons noter qu'ils sont de deux types distincts. Ces deux registres de connaissances s'articulent et se complètent pour constituer les bases cognitives sur lesquelles repose la coordination et, se faisant, une part au moins de ce dont est composée la confiance en jeu au sein de ces modalités relationnelles. Le premier type de connaissances est constitué de l'ensemble des connaissances contextuelles et contingentes, largement équipées par les dispositifs, qui permettent une part importante de la coordination des interactions (détaillées tout au long de la partie 2 de ce chapitre). Le second registre de connaissances s'inscrit, lui, davantage dans un registre relationnel – quand bien même ce

¹⁶⁰ Dodier, 1993

¹⁶¹ Thévenot, 2006

stock est également mobilisé au service des interactions. Connaissances plus générales et habituelles, elles articulent passé, présent et avenir.

Si ces deux types se distinguent par leur rapport au temps et à l'histoire des relations, ils se distinguent également par leur légitimité, variable en fonction de la façon dont les informations sont obtenues et mobilisées. On peut reprocher à quelqu'un de ne pas se comporter tel qu'il l'a fait jusqu'ici, ce savoir ne peut être empêché et procède de connaissances inhérentes à toute forme de relation ; il est plus délicat d'exhiber une faute en mobilisant une information obtenue en secret sur l'Autre, malgré lui.

Discussion autour de la confiance routinière

Nous allons tenter de montrer désormais que cet ensemble de connaissances, ces façons réglées et co-construites de communiquer et d'entretenir le lien, est à la base d'une forme spécifique de confiance, « confiance pratique, produite séquentiellement de façon concertée et observable »¹⁶², confiance routinière qui semble, au moins en partie, adaptée aux situations et contextes relationnels que nous décrivons ici.

Les routines et habitudes sont en effet largement impliquées dans les relations de confiance interpersonnelle¹⁶³. « L'un des moteurs de production de la confiance est la création de routines communes, qui balisent à la fois le champ des possibles et les interprétations que nous avons des actions de l'autre. Une attitude qui aurait pu nous surprendre la première fois, et même éventuellement éveiller un sentiment de défiance, ne nous surprendra plus la seconde fois. Ainsi, la confiance relationnelle repose principalement sur ce que Schutz (1962) nomme les « background expectations », c'est-à-dire une vision similaire de ce qui est tenu pour acquis. »¹⁶⁴ Les propos de Mangematin sont éclairants dans ce qu'ils relient deux parties fondamentales de notre analyse : les connaissances réciproques et les routines qui en émergent sont, nous le voyons, particulièrement importantes mais elles reposent sur des formes instituées et stabilisées d'investissement, puisque « la mise en place de routines communes, générées par des échanges fréquents et divers, constitue l'une des sources principales de production de la confiance relationnelle. »¹⁶⁵. La notion de routine est donc ici totalement

¹⁶² Gonzalez-Martinez, 2001, p.90

¹⁶³ Good, 2000

¹⁶⁴ Mangematin, 1999, p.42

¹⁶⁵ *Ibid.*, p.43

adossée à celle d'investissement – via les « échanges fréquents et divers » – pour constituer les bases de la confiance relationnelle.

Ce processus fonctionne dans les deux sens. En effet, si les routines et les formes instituées d'entretien du lien génèrent une confiance dont elles constituent l'une des bases fondamentales, la confiance elle-même contient des formes spécifiques d'attentes de régularité qui nourrissent les routines autant qu'elles s'en alimentent. « La confiance se transforme graduellement en attentes de continuité qui, sans faire l'objet d'une réflexion, sont placées au fondement de la vie quotidienne comme autant de lignes directrices bien établies. »¹⁶⁶ Les routines alimentent la confiance qui nourrit en retour les routines, et *vice versa*. Cette régularité apparaît donc comme un des facteurs particulièrement important et puissant de la production de la confiance, même si, tout comme les connaissances développées sur l'Autre, elle reste, fondamentalement, une hypothèse sur celui qu'est le partenaire et celui qu'il sera dans le futur. Hypothèse qui peut, évidemment, être démentie à chaque instant. Nous sommes ainsi « généralement prêts à faire confiance davantage à celui dont la *trustworthiness*¹⁶⁷ a été testée préalablement en relation avec nous-mêmes (...) Ceci est le plus fort des indices de *trustworthiness*, une sorte de méta-indice que nous utilisons, par-dessus toutes les autres formes d'indices (...) Bien sûr cet indice, comme tous les autres, n'est pas infaillible, puisque l'assomption de régularité et de continuité des conduites humaines n'est pas toujours confirmée, et les partenaires anciennement dignes de confiance peuvent un jour briser la confiance »¹⁶⁸ Cette conception de la confiance correspond, en bien des points, à la manière pertinente de traiter de la confiance comme d'un phénomène d'ordre cognitif. Une telle vision de la confiance conduit, en effet « à la traiter comme une croyance, par exemple comme une croyance dans la fiabilité de quelqu'un : on sait que l'on peut compter sur lui, en raison par exemple des traits de sa personnalité et de l'attitude qu'il adopte en général vis-à-vis des devoirs et des responsabilités qui lui incombent. »¹⁶⁹

Ces habitudes de communications sont alors le socle d'une confiance que l'on peut qualifier de routinière puisqu'elle repose largement sur l'attente de régularité des partenaires

¹⁶⁶ Luhmann, 2006, p.26

¹⁶⁷ Nous conservons ici le terme en anglais puisque le terme « *trustworthiness* » ne dispose pas de traduction réelle en français. Une traduction dans le texte aurait alors largement alourdi la traduction et rendue plus difficile la compréhension des propos de Sztompka. « To be trustworthy » signifiant « être digne de confiance », la « *trustworthiness* » est donc la qualité de celui/elle qui est digne de confiance.

¹⁶⁸ Sztompka, 1999, p.96 (traduction personnelle)

¹⁶⁹ Quéré, 2001, p.133

et sur leur façon de se montrer l'un l'autre qu'ils participent à la poursuite du jeu tel qu'ils l'ont fait jusqu'ici. Mobilisant les travaux de Goffman concernant les interactions en face-à-face, Becker insiste sur le fait qu'« en ayant prétendu une fois être un certain type de personne, [les personnes] trouvent nécessaire d'agir, autant que possible, de manière appropriée. Si quelqu'un prétend implicitement, en se présentant à d'autres, être digne de confiance, il ne peut se permettre d'être pris en flagrant délit de mensonge et s'est donc engagé à dire la vérité. »¹⁷⁰ Ceci illustre une nouvelle fois le poids et la contrainte que représentent les actions passées, les habitudes et les rôles institués sur la conduite des actions futures et les relations de confiance qui en dépendent. La confiance est donc ici un aller-retour permanent entre le passé et le futur. Certes, « la confiance est dirigée vers l'avenir » mais elle n'est cependant possible « qu'au sein d'un monde familier » et « elle a besoin de l'histoire en tant que fondement d'assurance. En l'absence de tout point d'appui et sans aucune expérience préalable, il est impossible de faire confiance. » Cependant, et là est bien tout l'enjeu de la confiance, dans ce qu'elle est et demeure une « hypothèse sur une conduite future, assez sûre pour qu'on fonde sur elle l'action pratique »¹⁷¹, « la confiance n'est pas une conséquence du passé ; elle extrapole au contraire à partir des informations dont elle dispose relativement au passé et se risque à déterminer l'avenir. »¹⁷²

Nous dirigeons-nous alors vers une définition ethnométhodologique de la confiance ? Oui et non, serons-nous tentés de répondre. Si nombre d'éléments de la coordination entre les acteurs et de la confiance tels que nous les avons décrits plus tôt plaident en faveur d'une telle définition, il semble impossible pourtant de remplacer la notion de confiance « par celle d'un accord pratique sur le mode d'organisation de l'activité »¹⁷³ comme nous y invite une vision typiquement ethnométhodologique de ce phénomène. Nous allons voir en effet que l'importance du passé et des formes stabilisées de coordination, par exemple, ou encore le rôle des objets dans la réflexivité et la distance à la situation qu'ils instaurent, font de la confiance quelque chose de plus que ce phénomène produit localement et reconstruit à chaque interaction. Il semble que la confiance, si elle est bien, dans une certaine mesure, un accord pratique, est aussi plus que cela.

¹⁷⁰ Becker, 2006, p.6

¹⁷¹ Simmel, 1999, p.355

¹⁷² Luhmann, 2006, p.21

¹⁷³ Gonzalez-Martinez, 2001, p.114

Nous percevons la dimension de l'ordre « construit localement » et qui ne « préexiste pas aux interactants » chers aux ethnométhodologues¹⁷⁴. Les individus, communiquant les uns avec les autres via des outils particuliers, se doivent de trouver, ensemble et dans l'action, les moyens de donner de l'ordre à leurs interactions. Ces accords, tout comme le développe l'approche pragmatique des conventions, peuvent prendre « l'allure d'un accord explicite (...) [de] l'initiative individuelle imposée à d'autres, de l'accord tacite, ou de l'inscription progressive par l'effet de traditions ou d'apprentissages »¹⁷⁵. Cela, peut-être, est-il encore plus vrai ici puisque certaines de ces formes d'entretien médiatisé du lien sont des pratiques relativement récentes – au moins à un tel niveau de généralisation. Elles ne sont donc, pour beaucoup d'utilisateurs, pas encore entourées d'un cadre normatif fixe et rigide, ce qui pousse d'autant plus les interactants à trouver, par eux-mêmes, les moyens d'une communication ordonnée, stable et « efficace » (au sens que Dodier donne à ce terme et comme aboutissement du travail de « coordination » entre les acteurs). Il semble que définir la confiance soit, en bien des points, un exercice similaire au fait de définir l'activité. Dès lors, les théories mobilisées recouvrent inmanquablement celles de l'action. De ce fait, nos orientations théoriques concernant l'activité, détaillées précédemment, nous poussent, à la manière des ethnométhodologues, à dire que la confiance ne peut être définie sans prendre en compte son caractère sans cesse réactualisé et renégocié dans les cours d'actions et lors des interactions successives. Nous avons d'ailleurs eu l'occasion de le remarquer au fil de nos développements. Il faut cependant, semble-t-il, se garder de réduire les opérations de coordination à l'application de routines et à la production de visibilité. Il faut en effet se méfier de ce qu'une vision trop réductrice de la confiance pensée comme simple accomplissement local, peut avoir de négatif et des aspects, pourtant fondamentaux, qu'elle nous pousserait à négliger.

En substituant l'expérience au raisonnement, la routine à la connaissance ou la perception à l'interprétation, une telle vision conduit à affirmer que « lorsque nous observons en détail les interactions quotidiennes, nous ne découvrons pas l'acteur *en train* d'examiner ses possibilités d'action, d'évaluer ses connaissances, d'anticiper le futur, ni de prendre des décisions. »¹⁷⁶ Si nous ne remettons nullement en cause le fait de placer « au centre de l'analyse le travail constant d'ajustement réciproque et dynamique de leurs gestes, effectué

¹⁷⁴ Dodier, 2001

¹⁷⁵ Dodier, 1993c, p.65

¹⁷⁶ Gonzalez-Martinez, 2001, p.113

par les acteurs en interaction »¹⁷⁷, et s'il semble en effet que la « confiance pratique [soit] d'emblée incorporée à l'action » du fait de la « relation interne [qui unit] action et confiance » il nous semble qu'il n'est, malgré tout, pas obligatoire de limiter la confiance à ce qu'elle a de localement construit, au sein de l'interaction et par son seul intermédiaire.

Si, à l'instar de Quéré, nous pensons qu'une vision purement cognitive et rationnelle de la confiance a ses limites¹⁷⁸, dans ce qu'elle néglige justement le caractère négocié et, au moins partiellement, localement construit d'un tel phénomène. Il peut cependant, selon nous, y avoir de la réflexion et de l'évaluation dans le processus que Gonzalez-Martinez définit ainsi : « S'il y a une confiance vraiment fondamentale et indispensable, celle-ci réside dans le fait de « voir » ce qui arrive, de saisir ce que la situation demande, de comprendre comment y faire face et comment participer à l'action »¹⁷⁹. Nous avons en effet étudié combien les processus de jugement, s'ils s'appuient largement sur l'activité *en train de se faire*, ne s'y limitent pas pour autant. Dans ce que la situation offre à « voir », il faut aussi – si l'on souhaite réellement étudier l'ensemble des éléments dont les acteurs sont amenés à se saisir pour organiser leur action – s'intéresser aux différentes connaissances, aux rapports entretenus par le passé avec les acteurs en présence ou encore aux éléments extérieurs à la situation et qui contribuent pourtant à la définir. Cette démarche correspond, selon nous, à la vision pragmatique de l'action telle que nous l'avons détaillée précédemment et s'arrête essentiellement sur les ressources effectivement identifiées comme telles et mobilisées par l'acteur dans le cours d'action.

La confiance est donc plus qu'un phénomène local. Malgré le caractère construit de ces conventions et le fait qu'elles se renégocient en permanence, les acteurs trouvent les moyens de faire « tenir » leurs relations dans un temps plus long que celui de la seule interaction. Il y a bien des accords qui se tissent et des manières mises en place, plus ou moins tacitement, par les acteurs pour se « mettre d'accord », pour que les relations atteignent, à terme, un certain degré de stabilité. Stabilité qui leur permet de s'éviter, à chaque contact, l'effort de négociation et de coordination qu'une situation totalement ouverte imposerait. Il semble donc qu'il soit indispensable, pour bien comprendre les conventions et leurs négociations, de se pencher *et* sur une approche ethnométhodologique de la coordination

¹⁷⁷ *Ibid.*, 2001, p.114

¹⁷⁸ Quéré, 2001

¹⁷⁹ Gonzalez-Martinez, 2001, p.114

comme phénomène construit localement et en perpétuelle redéfinition *et* sur une perspective plus proche de celle de Boltanski et Thévenot considérant que les acteurs, dans leurs « montées en généralité », trouvent les moyens, en se référant à des valeurs et des représentations communément admises comme « justes », de faire valoir et de justifier leurs actions¹⁸⁰. Prendre en compte cette pluralité des régimes d'engagements¹⁸¹ c'est également se laisser la possibilité de comprendre comment les acteurs opèrent ces passages et ces articulations entre des opinions personnelles, émotions et des ressentis d'une part et la force d'un jugement s'appuyant sur des régimes de justice publics et partageables. « Pour que des personnes s'expriment en tant qu'individu pour faire entendre leur opinion, et revendiquer une certaine autonomie, ils doivent s'agrandir en se détachant du proche jusqu'à parvenir à un état plus propice au public »¹⁸². En effet, même si nous affirmons que ces principes – et surtout la légitimité de leur usage et leur adéquation à l'épreuve spécifique – sont au moins partiellement renégociés en situations, nous admettons également que « pour qu'il y ait confiance, il faut « une perspective de justice », ou tout du moins un standard indépendant de ce qui est juste, correct, normal (au sens de conforme aux us et coutumes), auquel les uns et les autres puissent déférer »¹⁸³. Joseph note d'ailleurs, s'inspirant pour se faire de Peirce, que l'habitude n'est pas seulement répétition mais incorpore, en tant que telles, des valeurs et des normes générales qu'elle prolonge¹⁸⁴.

Boltanski distingue, quant à lui, deux modes d'action : un premier sur le modèle de la justice, qui appelle des formes de réciprocité et un second, l'« agape », l'amour, qui s'en libère au contraire pour laisser place au don désintéressé et à l'abandon¹⁸⁵. Les formes de monstration et de mesure des investissements que nous avons montrées et que permet la médiation des échanges semble faciliter le passage d'un mode d'action orienté vers l'amour au profit d'un régime où règne la justice. Les acteurs deviendraient alors progressivement redevables les uns envers les autres davantage qu'ils ne se feraient aveuglément confiance, de manière gratuite et désintéressée.

¹⁸⁰ Boltanski et Thévenot, 1991

¹⁸¹ Thévenot, 2006

¹⁸² Thévenot, 2004, p.341

¹⁸³ Quéré, 2006, p.138

¹⁸⁴ Joseph, 2004

¹⁸⁵ Boltanski, 1990

Peut-être cette nécessité de prendre en considération l'ensemble des éléments susceptibles d'être mobilisés par l'acteur pour construire cette confiance est-elle rendue plus visible encore par les effets de la médiation sur la situation d'interaction. Cette médiation, dans ce qu'elle instaure une distance et un intervalle de temps – aussi court soit-il – entre les individus qu'elle met en contact, vient perturber, elle aussi, quelque peu une vision de la confiance qui se réduirait à sa seule actualisation pratique. En instaurant, au sein même des échanges, une part de réflexivité qui dépasse celle que permet le face-à-face – de par, notamment, la rapidité de réaction qu'il impose au participant pour maintenir l'interaction –, la médiation nous conduit à remanier cette définition de la confiance. Tout comme nous avons vu que les dispositifs techniques pouvaient avoir cela de particulier qu'ils permettent de convoquer, au sein de l'interaction, des éléments qui lui sont extérieurs, nous pouvons penser que ces derniers viennent jouer le même rôle dans la gestion pratique de la confiance. La définition, fondamentalement, ne change pas, elle se trouve juste complétée d'un certain nombre d'éléments qu'une conception étroite et éminemment locale interdisait jusqu'alors. La médiation peut, bien souvent, être l'occasion pour les acteurs d'être moins « aux prises avec l'immédiat »¹⁸⁶ dans la mesure où elle leur permet de bénéficier d'une marge de manœuvre supplémentaire, en mobilisant la « zone d'incertitude »¹⁸⁷ qui se crée autour de l'échange. Dès lors, il semble difficile de penser que « les acteurs, absorbés par les indications à leur disposition, font l'économie de la réflexion et de l'interprétation » et que « ce qu'il convient de dire et de faire est clairement sollicité par l'interaction. » Nous avons constaté, au contraire, que, dans le cas des échanges médiatisés – et d'autant plus quand il s'agit de qualifier ces engagements qui nous occupent ici – l'interprétation joue un rôle essentiel et est d'ailleurs souvent un enjeu majeur entre les interactants eux-mêmes. C'est pourquoi les outils et leur médiation nous invitent eux aussi, tout en restant attaché à cette conception particulière de l'action et de la coordination comme réalisation locale, dans l'interaction et en situation, à ne pas nous y cantonner.

Pour reprendre la distinction de Luhmann, la confiance en jeu dans les relations médiatisées s'apparenterait-elle davantage à une « confiance décidée » qu'à une « confiance assurée » ?¹⁸⁸ Les éléments « nouveaux » que le dispositif technique qui lie les acteurs vient

¹⁸⁶ Gonzalez-Martinez, 2001, p.93

¹⁸⁷ Chaulet & Levrel, 2002

¹⁸⁸ Luhmann, 2001

introduire dans l'échange sont-ils comparables à ce « contexte relativement concret » nécessaire pour « pouvoir tester et contrôler la confiance décidée et percevoir les événements symboliques susceptibles de la détruire »¹⁸⁹ ?

Pour conclure sur le rapport visiblement ambivalent entre connaissance et confiance, nous pouvons nous demander si toutes ces informations ne sont pas de nature à transformer la nature même de la confiance qui devient une « confiance comme résidu »¹⁹⁰, une fois invalidées les « différentes raisons de me méfier »¹⁹¹ ? Phénomène principalement rationnel, le saut d'engagement qu'elle nécessite ayant petit à petit disparu, peut-être peut-elle même progressivement se transformer à un tel point que la méfiance viendrait la remplacer. Méfiance dont Luhmann nous explique qu'elle est tout aussi fonctionnelle pour l'action puisque « [elle] opère elle aussi une simplification, une simplification souvent drastique. Celui qui se méfie a besoin d'un plus grand nombre d'informations et il diminue en même temps la quantité d'informations sur lesquelles il peut s'appuyer en confiance. Il devient *plus fortement* dépendant d'un *plus petit nombre* d'informations. Et ainsi la possibilité d'être déçu gagne à nouveau en importance. »¹⁹²

Augmentant les possibilités de tester le bien fondé d'une confiance que l'on devrait, sans cela, accorder aveuglement, la médiation n'accentuerait-elle pas, par la même, le risque d'être déçu ? Avons-nous alors réellement quelque chose à gagner à vouloir tout savoir ?

Il semble raisonnable de répondre par la négative à de telles interrogations, pourtant, la partie suivante va nous permettre de mettre à jour un nouveau paradoxe inhérent à l'entretien médiatisé des liens qui nous conduira immanquablement à nuancer notre réponse. En interrogeant la façon dont la médiation des échanges permet un accès « réel » à l'Autre, nous verrons combien sont précieuses ces informations, pour la coordination, nous l'avons vu, mais aussi et surtout pour avoir le sentiment d'entretenir une véritable relation avec celui qui est loin. Objectif, en bien des points, difficile à atteindre et qui pousse, semble-t-il, les acteurs à tenter d'obtenir toujours plus d'informations pour atteindre cet objectif en remplissant ces « vides » que génère l'absence des corps.

¹⁸⁹ Luhmann, 2001, p.29

¹⁹⁰ Quéré, 2001, p.134

¹⁹¹ *Ibid.*, 2001, p.140

¹⁹² Luhmann, 2006, p.84

3.2 Paradoxe d'une confiance qui oblige et dispense

Nous allons explorer ici le jeu, l'équilibre et les tensions entre les rôles, les attentes, les comportements, les obligations et les devoirs qui y sont liés. Nous examinerons également les spécificités individuelles irréductibles associées à l'équilibre relationnel construit ensemble. Si l'un et l'autre peuvent être en accord (ils le sont souvent), ils peuvent également être en conflit (ils le sont aussi). Le meilleur ami peut en effet ne pas se comporter comme tel, la petite amie peut cesser d'entretenir intensément le lien comme elle avait jusqu'alors l'habitude de le faire. Ceci, peut donner lieu à des conflits de justice. On ne sait plus alors quoi invoquer et qui appeler à témoigner dans l'épreuve, du rôle ou de l'individu.

3.2.1 Confiance, rôles et obligations

Nous avons eu de nombreuses occasions de le constater, les possibilités accrues de créer de l'échange génèrent des formes spécifiques d'attentes, voire d'obligation, de contact. Les relations fortes, où règne la confiance, n'échappent pas à cet état de fait. Bien au contraire, du fait de l'intensité du lien et de l'implication relationnelle particulièrement forte des partenaires, elles sont très souvent le lieu d'expression d'attentes particulièrement fortes. L'investissement important est partie intégrante de nombre des rôles qui incluent, dans leur définition et leur construction, la dimension de la confiance. Comme le précise Sztompka, « les personnes ajustent souvent leurs attentes en matière de confiance à des rôles sociaux, plus qu'à des personnes. Comme les personnes ont généralement des rôles multiples, avec des attentes différentes qui leur sont liées, on peut leur faire confiance sur une capacité et s'en méfier pour une autre »¹⁹³. Les rôles du petit-ami, du parent ou de l'ami intime incluent la confiance qui se traduit concrètement par les formes spécifiques d'engagements – et donc d'investissements – détaillées plus tôt. Ainsi, celui en qui on a confiance *se doit* d'être présent, d'être là quand on a besoin. Cet état de fait semble être à la fois une cause (A a confiance en B, parce que le passé prouve qu'il a su être présent et disponible) et une conséquence (A a confiance en B donc ce dernier doit honorer ce sentiment en étant disponible et présent).

¹⁹³ Sztompka, 1999, p.56 (traduction personnelle)

« C'est pas forcément donnant-donnant. Mais.. quand j'appelle, ils doivent être là. » (Emilie, 20 ans, étudiante)

Celui à qui la confiance est accordée a donc un rôle à assumer et à tenir sous peine de voir ce dernier lui être retiré. La confiance oblige et « même si les personnes se défendent, dans les entretiens, d'associer un quelconque intérêt avec la relation d'amitié, en stigmatisant fortement cette attente, il y apparaît néanmoins nettement la notion d'un devoir. Devoir qui, s'il n'est pas rempli, s'il y a « déception », « trahison de la confiance », peut être cause de rupture. »¹⁹⁴

3.2.2 Abandon et suspension

Si la confiance génère nombre d'obligations, elle semble également accorder à ceux qui en bénéficient une marge de manœuvre dont tout un chacun ne saurait profiter. Ainsi, la confiance que l'on accorde présente cette première caractéristique paradoxale qu'elle conduit à une surexpression des attentes tout en générant un sentiment de sécurité quant à la présence de ceux dont on sait qu'ils sauront être là en cas de besoin. Ainsi, les « très proches » se distinguent « par la confiance qu'on leur porte » et donc « le fait qu'ils seront toujours là, que l'on pourra toujours faire appel à eux en cas de nécessité et réciproquement. »¹⁹⁵ La confiance implique « un état d'attentes favorables quant aux actions et aux intentions »¹⁹⁶ du partenaire. Il semble qu'elle implique, dans le cas de l'entretien médiatisé du lien, à la fois des attentes de disponibilité importante et l'assurance qu'elles seront remplies. Möllering mobilise le concept de « suspension » pour définir cette situation où l'acteur accepte de suspendre sa recherche d'informations pour accepter le lot d'incertitudes indépasseable que comprend toute relation à autrui. Ce qui fait, pour lui, de la confiance un concept qui a du sens c'est justement « qu'elle est un processus où nous atteignons un point où nos interprétations sont acceptées et notre conscience de l'inconnu, l'inconnaissable et l'insoluble est suspendue »¹⁹⁷

¹⁹⁴ Bidart, 1997, p30

¹⁹⁵ Licoppe & Smoreda, 2003, p.7

¹⁹⁶ Möllering, 2001, p.404 (traduction personnelle)

¹⁹⁷ *Ibid.*, p.414 (traduction personnelle)

La confiance implique donc l'abandon volontaire de la méfiance, du contrôle et de la vérification du bien fondé des sentiments ou des engagements envers celui auquel on s'abandonne. Dans ce cas particulier (mais pas dans toutes les situations), la confiance en jeu semble instaurer cette relation spécifique de délégation et d'abandon. Elle permet alors effectivement de « pallier l'ignorance ou l'incertitude et de faire face à la contingence, par une certaine indifférence ; mais elle comporte aussi un élément de risque, qui est compensé par l'économie que la confiance permet de faire dans la recherche d'informations et la mise en œuvre de moyens d'influence et de contrôle ; la confiance traduit une sorte de délégation de pouvoir et, corrélativement, l'acceptation d'une subordination et une réciprocité des engagements »¹⁹⁸ Ainsi, les relations intimes, celles où la confiance règne, méritent que l'on ferme les yeux sur des dissimulations que les outils permettent souvent de démasquer.

« Y a des trucs gros aussi. Je sais pas tout à l'heure, Claire a appelé Elise pour qu'elle vienne ce soir. Elle me dit : « J'étais pas au courant, j'ai pas reçu ton texto. - Si j'ai reçu l'accusé - Non j'ai pas reçu ». C'est... enfin je sais pas. Après on croit ou on croit pas. Ca dépend.

J : ça dépend de quoi ?

G : ça dépend de la relation que j'ai avec la personne... Mes amis, je vais laisser passer, mes parents, puis après les autres... » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

Ce dernier extrait illustre parfaitement cette « forme de confiance, qui suppose une absence délibérée de suivi du partenaire »¹⁹⁹ puisque Gaëtan, dans le cadre de certaines relations privilégiées accepte d'accorder à ses correspondants le bénéfice du doute en « laissant passer » ce qui serait, pour d'autres, jugé négativement.

Pourtant, il y a là une contradiction avec les propos de Simmel. Si nous pensons, à l'instar de ce dernier, que « les degrés de mensonge et de vérité compatibles avec le maintien des relations constituent une échelle, sur laquelle on peut lire le degré d'intensité de ces relations », il semble pourtant que certaines de nos expériences viennent le contredire lorsqu'il affirme que « plus certains tiers sont éloignés du centre de notre personnalité, plus nous nous accommodons facilement de leur insincérité, pratiquement mais aussi intérieurement : quand les quelques personnes qui nous sont les plus proches nous mentent, la vie devient insupportable. »²⁰⁰ En effet, l'abandon que nous évoquons entraîne une suspension

¹⁹⁸ Quéré, 2001, p.131-132

¹⁹⁹ Koenig, 1999, p.138

²⁰⁰ Simmel, 1999, p.352-353

dont nous pensons qu'elle excuse, au moins en partie, l'insincérité. Peut-être alors faut-il compléter cette analyse par une prise en compte de ce sur quoi peut porter cette suspension. Ainsi, les investissements qui sont, pour l'acteur, des signes particulièrement forts de l'implication ne peuvent bénéficier de cette latitude que des signes plus secondaires peuvent permettre.

Les personnes à qui la confiance est accordée sont, généralement, des connaissances relativement anciennes, le jugement à leur égard est donc opéré sur une échelle de temps plus large que celle des connaissances éphémères. De ce fait, les éventuels jugements négatifs sont modulés par les connaissances préalablement acquises. L'engagement est évalué à la lumière d'un ensemble d'échanges, d'une attitude générale. Les relations plus « neuves » ne pourront bénéficier de cet avantage incontestable que possèdent les relations plus anciennes. Le moindre faux pas entraîne, dans de telles situations, des jugements négatifs qui compromettent largement la confiance ultérieure ou celle à mettre en place (cf. chapitre II). Ces relations, puisque l'implication des deux partenaires est faible, ne « méritent » pas que l'on ferme les yeux ou que l'on essaye de trouver des circonstances atténuantes. Elles ne méritent pas, contrairement aux relations proches et intimes, que de réels efforts soient faits pour les sauvegarder.

« Globalement Carole, c'est quelqu'un qui répond quand même assez régulièrement. Je la considère comme une amie donc si elle répond pas ça me gêne » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

L'amitié, de longue date *a fortiori*, est à distinguer, en matière de confiance et d'attentes d'investissement, de la relation amoureuse, quand bien même certaines relations amicales privilégiées partagent avec cette dernière nombre de caractéristiques, notamment en matière de modalités d'entretien du lien. Tous les liens ne s'entretiennent pas de la même façon. Si la relation amoureuse appelle généralement la multiplication des signes d'attachement et des échanges très fréquents, une relation amicale de longue date dispense, dans une certaine mesure, d'un entretien régulier. La réassurance régulière semble en effet inutile. L'amitié se sait, elle ne se montre plus.

« Mes vrais amis, on n'a pas besoin non plus de s'appeler tout le temps, on est des amis, donc voilà, c'est quand on se revoit que ça nous fait plaisir, machin, on n'a pas besoin (*hésitation*), de temps en temps, on se donne des nouvelles « alors comment ça va ? la vie ? les meufs ? », tu vois, le travail, machin mais bon sinon, c'est pas non plus primordial. On sait qu'on a (*hésitation*), je

sais pas comment dire, c'est (*hésitation*), on sait qu'on est des vrais amis et que ça fait quinze ans maintenant ça fait (*hésitation*), j'ai 23, je vais avoir 23 plutôt, donc ça fait, je les connais depuis 18 ans, donc voilà, on a acquis une amitié qui est plus qu'une amitié, donc forcément t'as pas besoin tous les mois de te rassurer en disant « ouais, j'ai un ami, c'est lui », non ! C'est bon, je le sais. Si je suis en galère, je l'appelle et voilà (*hésitation*), il me donne 1 000 balles et je dors chez lui et (*hésitation*), enfin tu vois ce que je veux dire. Pas besoin de l'appeler tout le temps. Voilà. » (Albert, 23 ans, étudiant)

L'exemple d'Albert illustre notre propos dans la mesure où ce dernier, s'il ne communique que peu avec ses amis lorsqu'ils sont loin, s'investit, par ailleurs, dans tous les sens du terme, dans l'entretien intense du lien avec sa petite amie, quand celle-ci est proche et encore davantage lorsqu'ils sont temporairement séparés. Le poids des communications à distance dans le jugement sur l'Autre et la relation qui unie les acteurs est moindre dans le cas des amis restés loin. Plus les contacts sont fréquents, plus le jugement semble s'appuyer sur les échanges médiatisés autant que sur les contacts en face à face.

Dans le cas d'Albert, la confiance et la force du lien avec ses amis se démontrent par l'engagement concret que les acteurs seraient prêts à consentir dans certains contextes (prêt d'argent, présence physique, écoute, hébergement...) Cette forme de présence en cas de « coup dur » nous renvoie directement aux travaux de Bidart sur l'amitié²⁰¹. Cette forme d'investissement, que cette dernière nomme « scénario du drame », semble en effet être un invariant de la définition de l'amitié qui lie deux acteurs mais aussi de la définition de la confiance et de la fiabilité. Cette présence pourra se manifester à la fois dans la présence à distance et la disponibilité accrue tout comme elle pourra également, paradoxalement, en dispenser.

« C'est... c'est les personnes... qui, enfin je serai pas celle que je suis sans eux donc, si ils vont pas bien je suis là pour eux, si je vais pas bien, ils sont là pour moi et, et voilà quoi » (Emilie, 20 ans, étudiante)

« Je suis déjà très sélective au niveau de mes amis et depuis très longtemps la plupart du temps et je sais que si je les appelle je les harcèle pas je les appelle pas non plus quand j'ai besoin quoi (...) je sais quand j'ai besoin d'appeler ils ont toujours... enfin ils prendront du temps pour moi et voilà... qu'ils sont là » (Elise, 18 ans, étudiante)

²⁰¹ Bidart, 1997; Mercier, Gournay & Smoreda, 2002

Cette proximité entre les notions de confiance et d'amitié nous pousse à explorer plus en détail les rapprochements envisageables entre ces deux notions. Bidart place en effet la confiance dans le « noyau dur » de la définition de l'amitié, place qu'elle occupe avec le scénario du drame. Il semble en effet que, si la confiance ne se résume pas à l'amitié, l'amitié, elle, partage nombre d'éléments de définition avec la confiance. Comme le note d'ailleurs cette auteur, « il semble que l'on puisse considérer cette définition fondée sur la confiance comme une conception à la fois large et centrale, au regard de l'ensemble des représentations de l'amitié. Elle englobe en quelque sorte les autres définitions, au niveau du sens. (...) Elle prend davantage l'aspect d'un chapeau général, d'un sens global contenu dans toutes les autres définitions, que d'un critère de test spécifique. »²⁰²

Parmi les points qui nous intéressent ici, et sur lesquels nous allons revenir dans la partie qui suit, il convient de mentionner la réduction de l'incertitude que permet l'amitié et qui est également centrale dans la définition de la notion de confiance. « Les amis sont les personnes qui répondent toujours (c'est-à-dire sans incertitude) à l'appel. »²⁰³ Ceux-là sont aussi ceux auxquels on fait confiance. L'amitié – et plus particulièrement ses conséquences et manifestations concrètes – recoupe donc nombre des éléments que nous avons mis en avant lors de notre développement. L'amitié peut, en effet, être entendue comme : confiance (2.4), permanence/présence (2.1 et 2.2), échanges affectifs « on est bien ensemble » ou encore proximité interindividuelle « on se comprend ».

La conception de la confiance comme un système d'« intérêts enchâssés » de Hardin peut également permettre de comprendre pourquoi la suspension est acceptée. Elle permet en effet de donner une base possible au sentiment, chez les acteurs, que l'Autre va effectivement se comporter tel qu'ils souhaiteraient qu'il le fasse. Ainsi, « la théorie de l'intérêt enchâssé oblige à dépasser la simple description des attentes et invite à expliquer les raisons qu'aurait un individu d'entretenir les attentes appropriées. »²⁰⁴ Puisque les acteurs ont un intérêt commun (ici, l'entretien harmonieux du lien), il est dans leur intérêt d'adapter leurs comportements à cette aspiration qui les relie et il est raisonnable, pour l'un et l'autre des partenaires, de penser que l'Autre va agir, dans la poursuite de ce but spécifique, « comme son agent » remplissant par la même les attentes à son égard. « Dire « je te fais confiance »

²⁰² *Ibid.*, p.20

²⁰³ *Ibid.*, p.19

²⁰⁴ Hardin, 2006, p.92

sur un sujet donné signifie que j'ai des raisons d'attendre de toi que tu agisses dans mon intérêt sur ce sujet parce que tu as de bonnes raisons de le faire, raisons qui sont fondées dans mon intérêt. En d'autres termes, dire « je te fais confiance » signifie que j'ai raison d'attendre de toi que tu agisses, sur la base de tes propres raisons, comme mon agent (*as my agent*) en ce qui concerne le sujet concerné. Ton intérêt incorpore (*encapsulates*) mon intérêt. »²⁰⁵ Si Quéré souhaite attirer l'attention sur les limites d'une telle conception de la confiance comme un phénomène cognitif et rationnel²⁰⁶, on peut cependant se permettre de penser que l'acteur présuppose des intérêts, si ce n'est identiques, au moins orientés vers un but général similaire qui l'invite à nourrir quant à son partenaire des attentes dont il pense que ce dernier a tout intérêt à les remplir, dans son propre intérêt et dans l'intérêt de la relation. Baier, si elle ne la nomme pas ainsi, propose d'ailleurs une analyse relativement semblable puisque l'Amour – que nous entendrons ici dans un sens large – représente une forme spécifique de bien commun et donc, d'une certaine façon, d'intérêt enchâssés. « La meilleure raison d'être confiant du bon soin que l'Autre apportera quant à ce qui nous importe c'est que ce soit un bien commun, et la meilleure raison de penser que son propre bien est aussi un bien commun c'est d'être aimé »²⁰⁷ et d'en avoir le sentiment. « Ceux qui nous aiment, par exemple, tendent à considérer nos intérêts comme les leurs et à agir de manière à les satisfaire. »²⁰⁸ Nous reviendrons sur ce point dans la partie suivante.

3.2.3 Confiance totale et sécurité malgré l'incertitude

Nous allons reprendre ici une distinction entre deux types de confiance, proposée par l'une de nos enquêtées et qui mérite certainement que nous nous y arrêtions quelques instants. Celle-ci distingue en effet la notion de « pleine confiance » de celle de « confiance partielle ». A la croisée des considérations endogènes et de celles des théoriciens, cette distinction est en effet pertinente. Avoir pleinement confiance implique la mise en place d'un *a priori* positif concernant l'Autre et son attitude à notre égard. En effet, « la personne en qui l'on a confiance jouit d'un certain crédit dans les cadres duquel les expériences défavorables peuvent être

²⁰⁵ Hardin, 1999, p.24

²⁰⁶ Quéré, 2001, p.132/133

²⁰⁷ Baier, 1986, p.243

²⁰⁸ Gléonnec, 2004

réinterprétées ou encore absorbées. »²⁰⁹ Les modes de jugements sont modifiés de sorte que nombre de comportements qui seraient habituellement jugés négativement sont mis sur le compte du hasard, de l'accident ou de l'imprévu puisque, quoi qu'il en soit, l'Autre ne peut agir sciemment avec la volonté de faire du mal. En ce sens, cette vision de la confiance recouvre en grande partie celle de Giddens et sa définition des « relations pures ». Celles-ci, dit-il, « donnent l'occasion d'un développement de la confiance fondé sur des engagements volontaires et une intimité croissante. Une fois accomplie et relativement assurée, une telle confiance donne une assurance psychologique due aux liens forts établis entre une confiance naturelle et la réassurance que donnent des personnalités bienveillantes. »²¹⁰ Cette conception de la confiance oppose les conceptions de la confiance orientée vers des fins spécifiques, de types A fait confiance à B pour faire X, et celle d'une confiance plus générale et moins ciblée. Il semble également que cette dichotomie recoupe également la différence entre fiabilité et confiance. Il semble que ces deux formes de confiance puissent trouver des signes d'expression dans le cadre de l'entretien médiatisé du lien. Certaines personnes peuvent être fiables dans certains contextes sans pour autant bénéficier du sentiment de pleine confiance correspondant à cette forme presque totale d'abandon à l'Autre.

« Une pleine confiance surtout (...) je parle pas voilà d'une confiance partielle, parce qu'on peut faire confiance à une même personne sur certains points et d'autres ou on est un petit peu plus réticents (...) parce qu'on peut avoir vraiment confiance sur certains points en quelqu'un mais parfois sur certains traits fondamentaux c'est mort quoi. Donc après on peut le réapprendre tout ça mais c'est lent... Non c'est un mécanique assez lent et c'est pour ça la pleine confiance ça aide à pas mal de chose » (Elise, 18 ans, étudiante)

La confiance rassure et diminue les attentes et les demandes de justification. Dans l'extrait qui suit, l'indisponibilité dont peut parfois faire preuve sa petite amie n'inquiète pas Albert du fait de la confiance qu'il éprouve à son égard. De la même façon, cette indisponibilité ne remet nullement en cause ce qu'il pense ou ressent ou la façon dont il juge et qualifie ses pratiques. La confiance qu'il éprouve lui permet de « savoir » que son indisponibilité est réelle et légitime. Au moins accepte-t-il de suspendre son jugement et de se contenter de ce qu'il sait et peut savoir.

²⁰⁹ Luhmann, 2006, p.33

²¹⁰ Giddens, 1991, p.186, cité par Jauréguiberry, 2002, p.100.

« Jamais elle va pas me répondre parce qu'elle va faire quelque chose que (*hésitation*), elle me ment jamais. (...) elle me mentira jamais, elle est vachement honnête, elle est vachement fidèle, tout ça, donc je sais très bien. J'ai confiance en elle, donc je sais très bien que si elle me répond pas, elle va pas être en train de batifoler avec je sais pas qui quelque part. C'est pas le souci, j'ai jamais peur. » (Albert, 23 ans, étudiant)

(Par rapport aux excuses invoquées par ses correspondants quant à l'impossibilité de répondre :)
« Ça dépend qui me le dit (rire) Non je sais mes vrais amis je sais quand ils me disent ça, je les comprends, je sais que s'ils me disent ça c'est que c'est vrai » (Gaëtan, 19 ans, étudiant)

La confiance semble, dans ce cas, provenir et reposer sur une somme d'expérience qui permet de penser légitimement que l'Autre agira toujours dans un sens positif. Les propos d'Elise font apparaître l'importante notion de volonté. L'incertitude ne disparaît jamais totalement mais les éventuelles déceptions qu'elle contient sont évacuées. Comme le note Baier, « faire confiance requiert la conscience que celui à qui on fait confiance ne nous fera pas de mal, même s'il pourrait le faire »²¹¹ Si la déception reste une éventualité envisageable, l'acteur peut raisonnablement penser que celui à qui il fait confiance ne saurait le décevoir ou le blesser volontairement.

« Si tu pars du principe que tu fais confiance en telle ou telle personne euh (réflexion) comment dire ? C'est pas évident à expliquer : si tu fais confiance en quelqu'un, tu sais que ce qu'il va faire ça va pas te porter préjudice quoi, c'est ça, ça va pas te faire mal ou, ou si ça te fait mal ça sera pas voulu quoi. Si tu fais confiance en quelqu'un il va pas te faire du mal consciemment, s'il le fait ça sera vraiment inconsciemment ça sera pas voulu (...) puis tu vois les choses directement avec du recul que tu sois soupe au lait ou t'as tendance à t'énerver facilement, je pense que t'arrive facilement à prendre sur toi. T'as pleinement confiance en l'autre et que s'il fait pas trop quelque chose c'est pas contre toi dans ta tête déjà tu pars du principe que c'est pas contre toi. » (Elise, 18 ans, étudiante)

Outre la confiance en l'Autre, ce qui peut également être de nature à diminuer les attentes en matière d'investissements et de signes de l'attachement, c'est la confiance en soi ou en la relation. Cette dernière diminue en effet le sentiment du risque de déception²¹². Rassuré quant à l'Autre et quant à lui-même, l'acteur, plus serein, diminue ses attentes en matière d'entretien du lien mais aussi de justification, quand bien même cette tendance peut

²¹¹ Baier, 1986, p.235 (traduction personnelle)

²¹² Dietmar, 2004

s'exprimer à nouveau, comme nous montre les propos d'Elise qui suivent. La réciproque est vraie puisque les craintes par rapport à soi et au devenir d'une relation génèrent, elles, une surexpression des attentes. Nous pouvons mentionner ici l'utilisation pertinente que fait Dietmar de la « théorie de l'attachement » de Bartholomew. Celle-ci distingue quatre styles d'attachement (sécurité, peur, possessivité et rejet) qui dépendent de « combien l'image de soi et du partenaire est positive ou négative »²¹³ et dont elle explique que la relation de couple est fortement dépendante. Si ces concepts doivent être mobilisés avec précaution, il semble cependant qu'ils fournissent une ébauche de réponse à la difficile tension entre les faits généralisables et les attitudes et comportements relevant de spécificités psychologiques individuelles. Ces dernières jouent un rôle important que nous ne pouvons ignorer. Ces styles affectent le sentiment de sécurité ou d'insécurité qu'éprouvent les partenaires et nous voyons qu'elle influence, de fait, les attentes en matière d'investissements et leurs formes ainsi que la volonté des acteurs de suspendre ou non leur jugement concernant tel ou tel partenaire. Dietmar affirme, par exemple, qu'« une personne attachée de manière craintive a une image négative de soi et du partenaire, de sorte que la relation est assaillie par une constante insécurité »²¹⁴. On comprend aisément que la confiance ne peut que difficilement jouer son rôle puisque les sentiments d'insécurité et de doute qu'elle est censée permettre de diminuer ne peuvent, dans de telles conditions, que resurgir sans cesse. Les extraits qui suivent illustrent différentes formes d'attachements et d'attentes correspondantes.

« Avec mes copains ça dépend. J'ai eu une seule relation sérieuse, oui, j'avais une relation sérieuse. Mais moi j'avais énormément confiance donc j'en demandais moins et j'avais déjà plus confiance en moi je veux dire. Un moment où après j'ai perdu longtemps confiance en moi, maintenant j'ai encore un peu de mal mais j'ai confiance en la personne etc. c'était facile et puis après il y a des moments où, voilà, je revenais un peu sur ces problèmes « oui toi tu m'appelles pas ! », « pourquoi ? », « avec qui tu es ? ». Tout le temps des explications » (Elise, 18 ans, étudiante)

« Elle a peur de me perdre, moi j'ai pas peur de la perdre. C'est pas que je la trouve pas belle, machin, je la trouve ravissante, je l'adore, mais voilà, je sais qu'elle est (*hésitation*), elle ira pas voir ailleurs et elle, elle a peur que moi j'aille voir ailleurs, ou elle a peur qu'une fille me (*hésitation*), elle se sent pas assez bien pour moi, enfin tu vois, bon après on pourrait entrer dans des psychologies, elle a pas confiance en elle, donc elle se sent pas assez bien pour moi, donc elle

²¹³ *Ibid.*, p.203

²¹⁴ *Ibid.*

a peur de me perdre, donc voilà. (...) Donc, du coup (*hésitation*), du coup, moi, je fais un peu office de (*hésitation*), ça se dit pas mais de rassuratif, de mec qui va la rassurer. Donc, du coup, je passe beaucoup de temps au téléphone pour la rassurer.» (Albert, 23 ans, étudiant)

3.2.4 La confiance reste un pari risqué

Si nous venons de voir que certains éléments, inhérents aux connaissances acquises sur l'Autre, aux habitudes prises avec lui ou à une foi spécifique en la relation et en sa force sont de nature à renforcer la confiance, il ne faut cependant pas oublier que « la confiance est plus facile à maintenir qu'à mettre en place et n'est jamais difficile à briser »²¹⁵. En effet, si la confiance autorise un certain nombre de « manquements » au « contrat de confiance », certains événements peuvent, du fait de leur gravité, rapidement la remettre en cause et des défauts répétés d'investissement pourront, au bout d'un temps certain, émousser et effriter la confiance.

« [La personne en qui l'on a confiance] est contrôlée au moyen de seuil qu'elle ne peut franchir dans son comportement sans qu'on lui retire la confiance qu'on lui porte. »²¹⁶ Cependant, ces seuils peuvent être franchis et la confiance demeure un pari risqué et incertain. Ce n'est pourtant pas « n'importe quelle déception qui détruit la confiance. »²¹⁷ Quels sont alors les événements en mesure de provoquer une telle remise en cause ? Puisque notre définition de la confiance repose largement sur l'habitude et donc la régularité des comportements, on est en bon droit de penser que la rupture de cette régularité peut amener, à terme, à retirer sa confiance à une personne qui, dans la répétition des faits, ne s'en montre pas digne.

Il faut donc préciser que toutes les déceptions n'entraînent pas, bien sur, le bris de la confiance. « Le non-remplissement d'une attente n'est pas une trahison. J'attendais quelqu'un avec qui j'avais convenu d'un rendez-vous. Je m'étais fié à lui; il n'est pas venu. Mon attente n'a pas été remplie, et j'ai été déçu. Mais il n'a pas trahi ma confiance. »²¹⁸ La volonté et le libre arbitre, essentiels dans les principes de justification, le sont ici aussi dans la mesure où ils conditionnent le sentiment que celui à qui l'on s'en remettait, à qui on s'abandonnait, a

²¹⁵ Baier, 1986, p.242

²¹⁶ Luhmann, 2006, p.33

²¹⁷ *Ibid.*, p.86

²¹⁸ Quéré, 2006, p.136

sciemment usurpé cette confiance. « Il y a des trahisons que l'on peut dire fortes et des trahisons que l'on peut dire faibles. Il y a des cas où la confiance n'a pas été honorée, par négligence, par incompetence, par manque de soin, par désinvolture, etc. Ce sont des cas de trahison faible. Pour qu'il y ait trahison forte, il faut de la malveillance, un désir de profiter de la vulnérabilité pour nuire : l'autre abuse, à l'encontre de mes croyances et de mes attentes, du pouvoir discrétionnaire que je lui ai délégué pour réaliser ce que je lui ai confié. »²¹⁹ Il nous faut cependant opérer ici une certaine modulation de cette conception de la trahison. Elle ne semble convenir parfaitement en effet à notre expérience, sauf à considérer qu'il n'y a jamais de trahison forte en matière d'entretien du lien. Surement est-ce le cas puisque celle-ci semble impliquer un but, visible par l'un et l'autre des partenaires, enjeu de ce sur quoi porte la confiance. Or, de but précis, il n'y en a pas ici. La confiance (en tout cas celle qui porte sur les modalités d'échange et l'implication relationnelle des acteurs) peut donc être lentement brisée par l'accumulation de trahisons faibles.

Faible ou forte, c'est lorsqu'il y a trahison qu'apparaît le plus clairement le type d'obligation impliqué dans la confiance. L'obligation dont il s'agit ici est une obligation très particulière, en ce sens qu'on ne peut pas exiger – mais attendre normativement – de l'autre qu'il honore la confiance qu'on lui a faite, pas plus qu'on ne peut exiger des autres qu'ils nous fassent confiance.

Schutz évoque l'attitude « naïve » de l'acteur qui vit sa vie en grande partie équipé de routines et d'allants de soi qui structurent son rapport au monde. Il pense ainsi que rares sont les occasions où l'on fait expressément preuve de réflexivité quant à ses propres actions. Ainsi, dit-il, « nous supposons que l'appareil, la procédure, la recette, la maxime de notre conduite pratique pourra, dans le cours normal des choses, supporter ses épreuves à l'avenir comme cela a été le cas jusqu'à présent, sans que nous sachions pourquoi il en est ainsi et sur quoi notre confiance se base. »²²⁰ Le caractère largement routinisé de cette confiance n'est-il pas pourtant partiellement remis en question par la visibilisation et l'objectivation permanente de ce sur quoi elle repose (ou, justement, de ce qui lui fait défaut) ? Si, effectivement « nous habitons un climat de confiance comme nous habitons une atmosphère et ne la remarquons seulement que quand elle devient rare ou polluée »²²¹, la médiation dont nous avons traitée, et

²¹⁹ *Ibid.*

²²⁰ Schütz, 1998, p.109

²²¹ Baier, 1986, p.234

les nombreuses informations qu'elle fait « surgir » entre les acteurs, n'est-elle pas de nature, si ce n'est à polluer l'air, au moins à accentuer notre propension à sentir les odeurs jusqu'alors imperceptibles ?

Le lien que nous avons tenté d'établir en les formes d'objectivation du jugement et des sentiments que permet la technique et les formes spécifiques de confiance qui en découlent nous laisse à penser que la médiation donne l'impression aux acteurs omnipotents, de pouvoir atteindre un désir anthropologique irrésistible d'accéder aux pensées de l'Autre. Les dispositifs offrent, en effet, à voir les éléments visibles et objectifs qui relèvent de l'affection de l'Autre. Comme le note Donath, « tout notre savoir au sujet de l'identité des autres est médiatisé. Nous ne pouvons pas pénétrer directement l'intimité des esprits des autres. Au contraire, nous utilisons leurs apparences extérieures et leurs actes comme des indications pour les classer dans des catégories sociales. Au moyen de l'empathie, ces catégories nous fournissent l'essentiel de notre présumée pénétration des pensées des autres »²²² Et là est toute la question de la médiation telle que nous avons souhaité l'aborder ici. Celle-ci fournit un nombre de plus en plus important d' « apparences extérieures » quand les usages normalisent leur expression. Ces signes deviennent « la moindre des choses » tant ils coutent peu et ils offrent en même temps le sentiment de pouvoir, du fait de l'implication qu'ils permettent d'objectiver et de visibiliser, accéder directement à l'intimité des esprits. Comment résister alors à cette possibilité – illusoire, en bien des points – de savoir ce que le partenaire pense de nous, quand bien même – et peut-être encore davantage – quand on sait que l'on risque d'être déçu quant aux découvertes réalisées ?

Licoppe note qu' « entre le développement d'une gestion connectée des relations et l'innovation technologique qui multiplie les ressources interactionnelles se dessine donc une rationalisation des pratiques relationnelles. »²²³ Si nous pouvons effectivement conclure à une certaine forme de rationalisation des pratiques relationnelles, il nous reste à savoir que sont les aspirations auxquelles celle-ci fait écho. Nous reviendrons, en conclusion de notre développement sur l'idée d'une volonté de réduction toujours plus importante du risque qui appellerait ce type particulier d'usages.

²²² Donath, 2003, p.42

²²³ Licoppe, 2002, p.204

Chapitre deux

Sites de mise en relation et « parcours de confiance »

Les usages d'Internet se sont depuis plusieurs années démocratisés et élargis à un nombre important de secteurs de la vie sociale. Le réseau tend à s'imposer comme un moyen de recherche « évident » quelle que soit la chose à trouver. Il véhicule les notions de rapidité et d'efficacité. Se faisant, les portails de « mise en relation » se multiplient et étendent de jour en jour leur champ d'intervention. Nous nous intéresserons ici plus particulièrement à trois types de sites et donc trois types de relations : la vente entre particuliers (via le très célèbre site d'enchères en ligne eBay), la recherche de colocataires (par l'intermédiaire du site appartager.com) et enfin la rencontre amoureuse (avec l'étude du site Meetic). Cette dernière modalité relationnelle prendra, dans notre étude, une place importante dans la mesure où elle concentre, à elle seule, nombre de nos interrogations et des éléments problématiques à développer.

Les sites de mise en relation présentent, quant à l'étude des processus de confiance au sein des communications médiatisées, plusieurs intérêts. Tout d'abord, ils mettent en relation des personnes qui, pour la plupart, ne possèdent initialement aucune connaissance l'une sur l'autre. Axés autour de la poursuite d'un but – plus ou moins précis et explicite – ils nécessitent qu'une confiance minimum soit mise en place pour que les objectifs communs que se sont fixés les interactants puissent être atteints. C'est justement ce qui distingue cette partie de notre travail du reste de notre terrain. Cet objectif relationnel, défini – au moins en partie – *a priori* influence grandement, comme nous le verrons, les modalités d'échange et la façon dont les relations sont mises en place et éventuellement entretenues. Les logiques d'efficacité et de rentabilité imprègnent des usages qui semblent être, dès lors, un lieu propice pour mettre à l'épreuve une hypothèse de rationalisation des pratiques de communication, voire des pratiques relationnelles. L'entrée privilégiée ici est largement centrée autour de la notion d'information. Nous reconnaissons que ce n'est pas, loin s'en faut, la seule approche possible, mais elle répond à des constructions et réappropriations des utilisateurs et reprend, à ce titre, l'élément central de notre problématisation basée sur la médiation des échanges, les informations qu'elle génère et la façon dont elles sont rattachées et problématisées au sein des usages. Si, Cardon, Smoreda et Beaudouin pointent « le risque d'importer dans l'analyse des trajectoires d'usages une certaine forme d'économisme et de rationalité assez éloignée du sens pratique dont font montre les acteurs »¹, nous verrons justement ici comment les

¹ Cardon, Smoreda & Beaudouin, 2005, p.100

situations de mise en relation sur Internet permettent justement aux acteurs – notamment du fait des modes de participation auxquels ils invitent – de mettre en place des processus de rationalisation qui s'étendent bien au-delà de la prise de contact et de l'utilisation des bases de données.

Ce dont il s'agit, dans ces cadres spécifiques d'interaction, c'est d'assurer le passage du statut d'inconnu à celui de « partenaire ». Le fait que le partenaire potentiel soit un inconnu génère, de fait, un déficit d'informations et donc une certaine forme de risque et d'incertitude², les acteurs ne pouvant formuler aucune inférence quant à l'identité et aux motivations de celui avec lequel ils envisagent de mettre en place une relation. Si le fait que les acteurs se tournent vers ce mode de mise en relation indique que cette prise de risque est au moins en partie, assumée, elle n'en reste pas moins présente. Comme le dit Yannick, « la colocation, c'est une mise en danger, à un moment donné, c'est un pari que tu fais, c'est un pari que tu fais, de te mettre un peu dans le vide, d'inventer un truc quoi. » Il en sera de même, nous le verrons, pour la rencontre amoureuse ou les achats entre particuliers en ligne. Ces notions de risque, d'incertitude et d'information sont centrales quand il s'agit de traiter de la confiance. La médiation et les informations qu'elle génère, la mise à distance des corps ainsi que la construction éventuelle de leur rapprochement font de ces terrains un élément de poids dans la constitution de savoirs sur les relations de confiance au sein des communications médiatisées. Nous allons donc nous appliquer ici, dans le cadre du développement de relations à distance, à mettre en œuvre le programme que Simmel appelait de ses vœux au début du siècle passé, à savoir procéder à « une étude spécialisée pour déterminer quelle sorte et quel degré de connaissance réciproque sont nécessaires aux différentes relations entre les hommes. »³

Sztompka affirme qu'Internet constitue « une nouvelle ère où les dilemmes de l'anonymat comme limiteur de confiance apparaissent particulièrement fortement. »⁴ Nous verrons pourtant comment les acteurs tentent de dépasser risque et incertitude afin d'atteindre, avec plus ou moins de succès, un objectif commun. Nous examinerons, pour cela, deux formes d'informations et de connaissances ainsi que les formes de leur gestion : des

² Fernandez, 2003 ; Gomez, Korine & Masclef, 2003 ; Nooteboom, 2006

³ Simmel, 1999, p.348

⁴ Sztompka, 1999, p.82

connaissances et informations générales tout d'abord, fournies et standardisées par des dispositifs qui les mettent en place et légitiment leur usage (partie 1) ; connaissances plus spécifiques et personnelles ensuite, qui permettent la mise en place de « parcours de confiance » plus ou moins équipés en fonction, notamment, de la nature et de la précision du but à atteindre (partie 2).

S'il semble possible de dire, dans le cas de l'entretien du lien amical que « la confiance s'installe par défaut », il semble difficile de penser, dans le cadre spécifique de ces mises en relation médiatisées, que « face à l'irréductible incertitude au sujet des intentions d'autrui et des conditions qui prévalent lorsqu'une relation se noue, on suppose, sous certaines conditions, la fiabilité jusqu'à ce que la preuve que cette supposition était erronée se manifeste. »⁵ Il semble au contraire qu'ici peut-être plus qu'ailleurs, la confiance se travaille et se construit activement. L'anonymat peut être un des éléments qui pousse les acteurs à ne pas accorder cette « confiance par défaut » dans la mesure où celui-ci augmente, de fait, l'incertitude, rendant le pari de confiance plus difficile. Il semble également, nous le verrons, que les processus de sélection que nous allons détailler « condamnent » par avance certaines relations avant qu'une quelconque forme de confiance ait pu se mettre en place.

Les registres et les ingrédients de la confiance que nous allons rencontrer ici différeront, à n'en pas douter, largement de la confiance telle qu'elle s'est présentée dans le chapitre précédent. Pourtant, il semble qu'à mesure que le parcours progresse, les relations mises en place par l'intermédiaire de ces sites puissent finalement finir par ressembler à des relations « comme les autres », inaugurant alors des formes plus routinières et moins travaillées de confiance. La notion d'engagement, largement reprise dans notre développement devrait nous permettre de repérer ces frontières et les passages d'une forme de confiance à une autre.

Plutôt que de nous enfermer dans une opposition, stérile à nos yeux, entre une confiance « stratégique » et une confiance « morale » où la première serait le fruit d'une expérience spécifique mise en place avec des individus particuliers⁶ et la seconde l'expression d'une conviction générale à l'égard de l'humanité ou de la société⁷, nous allons tenter de

⁵ Nooteboom, 2006, p.68

⁶ Offe, 1999

⁷ Uslaner, 2002

montrer comment différentes formes et niveaux de confiance doivent se mettre en place et s'articuler pour que deux personnes initialement inconnues l'une pour l'autre puissent effectivement tenter d'atteindre un objectif commun. Il existe bien, nous le verrons, une confiance extraite de toute forme de connaissance interpersonnelle, générale et basée sur des attentes qui ne sont pas directement orientées vers des individus spécifiques mais vers des membres d'institutions dignes de crédit. Cependant, cette confiance n'est, selon nos considérations, qu'une étape préalable à la mise en place d'une confiance ciblée, orientée, qui se base, elle, sur ce que les acteurs savent l'un sur l'autre et sur l'expérience qu'ils développent ensemble à mesure que la relation progresse et suit son cours. L'une et l'autre de ces formes de confiance mobilisant directement les outils qui la soutiennent et la supportent.

Afin de faciliter la compréhension et la progression dans l'analyse nous découperons ici notre exposé en deux parties, se focalisant sur deux moments distincts dans l'établissement du lien et la mise en place des relations.

Dans un premier temps, nous nous intéresserons à tout ce qui précède le contact entre les utilisateurs des sites de mise en relation. Se faisant, nous comprendrons comment les cadres imposent des façons de se présenter, comment ils équipent les relations entre utilisateurs en général et les relations de confiance en particulier, définissant *a priori* des rôles et légitimant des attitudes. Cette exploration nous permettra d'étudier les modalités de relations entre anonymes et les premières formes de jugement et de sélection.

Dans un second temps nous nous arrêterons sur le contact et la mise en place des relations. Nous étudierons alors les modalités d'échange, la construction de buts communs et l'élaboration des parcours de confiance. Les relations quitteront ici leur caractère anonyme alors que jugement et qualification seront personnalisés, par la multiplication des formes de médiations notamment. Nous verrons également comment se closent ces parcours tout en nous nous efforçant de comprendre comment la réflexivité, les généralisations et l'expérience des utilisateurs servent plus ou moins directement leurs façons d'agir et d'interagir dans le cadre de ces relations spécifiques.

Notons ici que si les développements qui suivent s'appuient sur l'étude de trois types de mises en relation (et des sites qui leur correspondent) distincts, le lecteur pourra être surpris par la surreprésentation relative des sites de rencontre amoureuse, et ce plus particulièrement dans la deuxième partie de notre exposé. Ceci s'explique, d'une part, par la complexité des relations en jeu dans ce cadre spécifique et donc par l'intérêt particulier de

cette modalité relationnelle dans les enseignements qu'elle apporte à la réflexion sur la confiance médiatisée ; d'autre part, par la particularité des parcours de confiance qui se développent dans le cadre de l'échange marchand et de la recherche de colocataire. Conçus pour être rapides et efficaces, nous verrons que dispositifs et usages concourent pour raccourcir et simplifier ces parcours tant que faire se peut.

1. Un cadre participatif qui distribue les rôles et légitime les attitudes

Puisqu'elles mettent en scène des acteurs inconnus l'un pour l'autre, les interactions et relations que nous allons étudier maintenant ressemblent en bien des points à l'interaction entre un buraliste et son client que nous avons utilisé, à titre d'exemple, au début de notre développement. Nous allons tenter de comprendre ici quelle place occupe l'équipement de la situation et analyser de quelle façon les sites de mise en relation et le cadre de participation⁸ qu'ils constituent distribuent les rôles à jouer et leur légitimité tout comme ils contribuent fortement à définir les informations pertinentes, tant au niveau de la présentation de soi que de la qualification, du jugement ou des modes de participation. Puisque la recherche d'informations semble, *a priori*, légitime dans un tel contexte, nous nous appliquerons à déterminer la nature de ces informations et à identifier les dispositifs de vérification – ou de certification – légitime dans les différents contextes relationnels abordés.

1.1 Des formes standard de présentation de soi et de modes de participation

Première étape dans l'utilisation d'un site de mise en relation, l'utilisateur doit s'identifier, se définir et définir ses attentes ou aspirations. Proposant des formulaires préconstruits, les sites n'offrent dans ces descriptions, qu'une latitude limitée à l'utilisateur. Ce dernier n'a d'autre choix, pour se décrire, que de remplir les champs qui lui sont proposés. Si des espaces d'écriture libres sont disponibles, ils ne dispensent pas du remplissage du formulaire type. Nous y reviendrons quand il s'agira de traiter de la construction du sens et des représentations mais nous pouvons d'ores et déjà noter que le fait de ne pas se conformer aux formes établies d'auto-qualification peut, en soi, entraîner la suspicion des autres utilisateurs. Cacher son poids ou son statut marital sur un site de rencontre par exemple suscite souvent le doute chez les personnes qui consultent le profil de ceux ou celles qui souhaitent rester secrets sur ces points. La procédure de recueil des informations ainsi que leur standardisation contiennent donc les germes des processus d'exclusion que ce type de sites et

⁸ Goffman, 1987

de modes d'appariement peuvent générer. En effet, les profils atypiques ou non standards auront du mal à se plier à cette première exigence qu'est l'auto-description. Comme le note Mellet au sujet des sites de recherche d'emploi sur Internet, « le format d'information privilégié agit dès lors comme un « point focal » puissant qui allège la charge cognitive pesant sur les acteurs et réduit l'incertitude de la coordination. Cependant, comme tout repère conventionnel, il contient une part d'arbitraire : il risque de repousser hors du marché ceux qui n'entreraient pas dans ses catégories. C'est là le prix à payer pour garantir une économie de la rencontre. »⁹

Nous ne détaillerons pas ici les formes d'auto-description et les différentes stratégies¹⁰ qui se développent à ce niveau, notons cependant que le cadre définit a priori les informations pertinentes de définition de soi et de l'Autre ainsi qu'une façon de se présenter (mais aussi, nous le verrons, de chercher) et standardise des modes de présentation. Ces informations, puisqu'elles sont initialement les seules dont disposent les utilisateurs l'un sur l'autre, constituent la toile de fond et la base de la relation à créer.

1.1.1 Une délimitation arbitraire des informations pertinente

Définissant les éléments descriptifs pertinents, les sites incitent à leur mobilisation et légitiment également leur utilisation. Il n'est pas suspect ou illégitime, par exemple, de s'intéresser aux revenus d'un futur amant potentiel puisque Meetic lui-même, instigateur de la mise en relation, se permet de « poser la question ». Ces éléments font bien sûr l'objet de négociations, tant entre l'utilisateur et le dispositif qu'entre les utilisateurs eux-mêmes, il n'en reste pas moins vrai qu'être présent sur ce site présuppose une adhésion minimale à son mode de fonctionnement dont il est, de plus, comme nous venons de le voir, très difficile de s'extraire.

Si les utilisateurs expriment parfois la difficulté de se faire une idée sur l'Autre à partir de ces seuls éléments, ils n'en construisent pas moins un univers de sens à mobiliser pour se faire une « première impression ». A chaque modalité relationnelle correspond un ensemble d'informations pertinentes, une façon de les organiser et de les hiérarchiser. Informations qui

⁹ Mellet, 2004b, p.7

¹⁰ Pour un examen détaillé de ces formes d'autodescription sur les sites de rencontre amoureuse, voir Ellison, Heino & Gibbs, 2006

organisent les modalités de recherche au sein des volumineuses bases de données. Les sites définissent donc des modes d'appréhension de l'Autre tout comme ils s'y adaptent ; enregistrant des informations sur les utilisateurs, ils contribuent à façonner les identités partagées. La visibilité des différentes informations étant variables, l'effort cognitif et manipulatoire pour y accéder varie lui aussi. Les utilisateurs accèdent en priorité aux informations dont il a été établi, pour eux, qu'elles étaient les plus importantes. Ainsi, ce qu'il s'agit de savoir en priorité sur un site de rencontre c'est, dans l'ordre, l'apparence physique générale (par l'intermédiaire de la photo de présentation), le pseudonyme, l'âge et la ville ; pour une recherche de colocataire, le sexe, l'âge, le statut professionnel, la tabagie, la présence d'un animal domestique et enfin la date d'emménagement et le montant du loyer. Sur eBay enfin, les informations apparaissent dans l'ordre suivant : à gauche de l'écran, photo de l'objet, intitulé de l'annonce et réputation du vendeur (cf. 1.3), à droite, prix, frais de port et durée restante de l'enchère. Ces informations apparaissent dans cet ordre lorsque l'utilisateur consulte la page de « résultats » correspondants à ses critères de recherche. D'autres informations sont accessibles si ces premiers éléments l'ont incité à consulter la fiche de l'un ou l'autre des utilisateurs. Si le choix de ces informations et leur ordre de présentation est arbitraire, ils offrent généralement des possibilités de personnalisation quant au critère à partir duquel classer les offres (classement par ordre croissant/décroissant de prix, de date d'emménagement ou d'âge) et répondent néanmoins à des besoins des utilisateurs. Ces choix sont également dus au fait que, comme le montre Mellet concernant les sites de recherche d'emploi, « la contrainte d'organisation de l'information pèse également sur l'intermédiaire lorsque celui-ci doit déterminer les repères à partir desquels candidats et recruteurs seront mis en relation. Pour opérer efficacement, les moteurs de recherche doivent proposer un nombre de critères limités. »¹¹ La clarté de ces critères est en effet un « facteur important influençant l'estimation de la *trustworthiness* »¹²

Accordons-nous ici quelques instants pour effectuer une comparaison chiffrée du nombre d'informations dont sont composées les fiches des différents sites et les éléments qu'elles entendent renseigner. Alors même qu'il s'agit de partager un même lieu de vie, le site appartager ne propose que 8 champs de description (outre l'annonce) quand Meetic en propose 36. De même les critères de description de l'Autre sont au nombre de 6 sur

¹¹ Mellet, 2004b, p. 9

¹² Sztompka, 1999, p.82

appartager contre 32 sur Meetic. La volonté ou la possibilité d'objectivation de l'appariement est bien moins importante dans le cadre de la recherche de colocataire ou tout du moins ne repose-t-elle pas sur les mêmes éléments. L'essentiel des descriptions objectives sont réservées aux lieux de vie ; nous verrons par la suite que la qualification des personnes est, dans ce cadre, fortement circonscrite au moment de la rencontre physique (cf. 2.1 et 2.3).

Nous pouvons également noter que si les sites n'imposent pas de renseigner les critères de qualifications qu'ils proposent/imposent, il semble que leur seule présence invite à leur utilisation, comme le notent, Marchal, Mellet et Rieucan comparant la formulation d'annonces d'offres d'emploi dans la presse et sur des sites Internet spécialisés. Ces derniers montrent en effet que l'existence même d'une catégorie invite les utilisateurs à renseigner des éléments de descriptions qui ne seraient, par ailleurs, pas apparus spontanément dans la formulation de leur recherche¹³. Si ces auteurs écrivent que ces sites, en accentuant le rôle joué par les éléments de descriptions observables et quantifiables, ignorent « l'importance jouée par la confiance dans la relation d'embauche », nous verrons ici que cette dernière réapparaît sous de nombreuses formes – plus ou moins objectivée et équipée par les dispositifs – dans la construction des relations qui nous intéressent.

Si les critères de pertinence de la qualification et du jugement sont largement prédéfinis par les dispositifs, les utilisateurs peuvent mettre en œuvre de véritables stratégies de contournement de ces informations types qui ne leur permettent pas de se mettre en valeur tel qu'ils souhaiteraient le faire ou qui pourraient les conduire à exposer au jugement des éléments de leur identité qu'ils souhaitent – dans un premier temps tout du moins – dissimuler. Ainsi Franck ment-il sur son âge, se rajeunissant de quelques années sur sa fiche parce qu'il a « peur que ce soit un frein. » (Et, de fait, nombreuses sont les personnes pour lesquelles l'âge du colocataire potentiel est un élément rédhibitoire.) Il ne dévoile pas non plus son orientation sexuelle ou le fait qu'il ait été marié et ait eu des enfants, informations dont il ne « voit pas l'intérêt » mais met par contre en avant le fait qu'il travaille et suit également des études parce que, dit-il, « le fait que je sois étudiant, je pense que pour beaucoup, ça doit même peut-être apporter une certaine ouverture d'esprit que n'ont pas si c'était un travailleur de 45 ans, en plein dans son schéma type, etc. et je pense que ça peut coïncider. » Ainsi, par projection et empathie, les utilisateurs adaptent la rédaction de leur annonce à ce qu'ils pensent être les attentes, les aspirations et les représentations de leurs

¹³ Marchal, Mellet & Rieucan, 2005

partenaires potentiels. La réappropriation des utilisateurs de ce types de dispositifs est donc problématique et nombreux sont ceux qui évoquent les difficultés que représente la délicate auto-description. En effet, les critères types ne permettent souvent pas à l'acteur de mettre en avant les éléments de sa personnalité qu'il juge primordiaux. Certains de ces éléments « échappent », de fait, aux modes arbitraires et typiques de qualification. Les champs libres de descriptions qui pourraient, semble-t-il, permettre de résoudre ce problème, n'y parviennent pas toujours, tant ces qualités sont incompatibles avec toute forme de formulation.

(à propos du champ libre de sa fiche sur appartager.com :) « C'est succinct parce que je... par timidité parce que je ne vois pas comment l'appréhender...euh... et parce que... euh... qu'est-ce que tu veux dire ? Qu'est-ce que tu veux dire qui fait que la personne, elle va comprendre que t'es cool ou que t'es pas cool ou plutôt que tu vas lui correspondre ou que tu ne vas pas lui correspondre. » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

« C'est-à-dire que le critère le plus important pour moi, c'est l'éducation. L'éducation que tu as reçue et la façon dont tu envisages les choses. Cette chose là, ce critère là, forcément, il n'y est pas dans les descriptions, parce que les gens ne peuvent pas écrire ce genre de truc, donc, ça, ça n'y est pas. Mais pour moi, c'est le critère le plus important. Donc, pour ça, pour choisir les gens, je suis obligé de discuter avec eux, si j'ai l'occasion évidemment, je suis obligé de discuter avec eux. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Boyd met, quant à elle, en avant les tensions entre les critères prédéfinis par les concepteurs des sites et les modalités pratiques et concrètes de gestion de l'intimité de leurs utilisateurs¹⁴. Elle montre ainsi que les utilisateurs transgressent les modes de présentation envisagés par les concepteurs du site *Friendster* pour définir leurs propres modes de formation de l'intimité. Quand bien même nous identifions ici certaines limites, ces « investissements de forme »¹⁵ semblent conduire à une précision accrue des auto-présentations qui sont, en retour, mobilisées par les utilisateurs pour préciser fortement leurs attentes. Nous traiterons plus spécifiquement de ce point dans la partie suivante.

La rédaction de l'annonce peut être une première forme de sélection. Le soin qui est porté à sa rédaction étant censé inviter les personnes à adapter leur style à celui de la personne qu'elles tentent de contacter. Les utilisateurs limitent également les types de sollicitations

¹⁴ Boyd, 2003

¹⁵ Thévenot, 1986

qu'ils attendent recevoir. Ainsi, Marie précise-t-elle, sur Meetic « je pouvais, par le système des petites annonces dire clairement que je cherchais pas nécessairement une relation de couple » quand cmm1010 indique sur eBay que son annonce est une « vente (par un particulier) réservée aux membres de eBay ayant une évaluation positive ». Se faisant les utilisateurs effectuent une première forme de sélection en précisant leurs attentes au sein d'un système qui véhicule des attentes *a priori* tout en restant ouvert à une gamme d'aspirations hétérogènes. Ils tentent par là même de se dispenser du traitement fastidieux des sollicitations de personnes avec lesquelles ils ne souhaitent, en tout état de cause, pas être mise en relation.

« En tout cas, mon annonce ne ressemblait à aucune autre sur Meetic, et elle fournissait une mine d'accroches pour ces messieurs. Donc c'était un filtre de plus, et je pardonnais d'autant moins les « salut », « t'es dispo », « bonsoir » ou leur version abrégée. » (extrait du blog de Saskia)

De plus, le soin accordé à la rédaction de l'annonce est une première forme d'investissement. Ainsi, prendre le temps de se décrire et de rédiger une annonce relativement élaborée renseigne sur l'implication des utilisateurs. Le lien entre investissement et implication que nous avons largement développé dans le chapitre précédent joue, ici aussi, un rôle important (sur lequel nous reviendrons plus en détail dans la deuxième partie de ce chapitre).

Il nous faut ici mentionner le cas d'Oscar qui, même s'il correspond très certainement à une forme spécifique d'usage, nous fournit des enseignements importants quant à la question de la délimitation d'un cadre relationnel à partir de la construction des fiches individuelles. Nous serons amenés à y revenir mais nous pouvons mentionner ici l'émergence, au sein des usages des sites de rencontre, de deux figures idéal typiques d'utilisateurs : les personnes à la recherche de relations courtes d'ordre sexuel et celle à la recherche de relations plus « sérieuses », souvent à plus long terme. Nombre d'utilisateurs exposent leur désir de mettre en place une relation durable tout en s'autorisant des aventures plus légères, « en attendant de trouver le-la bon-ne ». Peut se poser alors la question de la formulation, parfois délicate, de ces aspirations, souvent jugées antinomiques. Oscar a trouvé la solution à ce problème : il a créé deux fiches distinctes – payant, pour cela, deux fois son abonnement au service – qui lui permettent de tenter de mettre en place ces deux formes de relations sans que celles-ci ne puissent, par ailleurs, entrer en conflit.

« J'ai créé un premier profil euh... un profil « sérieux », entre guillemets, où j'ai publié une annonce, puisque c'est comme ça que ça fonctionne, j'ai publié une annonce où j'explique un petit peu ma situation, c'est-à-dire les choses dont j'ai envie, ce que je recherche, euh... les euh... quelque chose de... de sérieux, des gens qui ont un minimum de personnalité, ce genre de choses là, enfin bref, une petite description rapide de moi-même (...) Il y a quelque temps de ça, j'ai créé un autre profil qui est celui-là, plus pour le fun, quoi. C'est plus pour rencontrer des gens, m'amuser l'espace d'une soirée, trois ou quatre jours. Donc, là, j'ai deux profils bien distincts, un profil qui me sert à rencontrer des gens comme ça pour trois ou quatre jours et un profil qui est relativement sérieux et les gens que je rencontre sur ces deux profils là, sont très différents. »
(Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

La rédaction de l'annonce, le style de la photo attachée au profil ou encore le filtre discriminant les fiches de ses partenaires potentielles, sont adaptés à l'un et l'autre des registres relationnels. Sur le « profil sérieux » ses cheveux sont courts, son annonce, relativement longue, indique qu'il cherche à mettre en place une relation à long terme et le filtre est assez rigide ; Oscar est « plus sélectif », tant au niveau de l'âge que du niveau d'étude ou de l'apparence physique. Le « profil fun » affiche, quant à lui, un Oscar décontracté qui indique, par une annonce courte, qu'il recherche « rencontrer des filles cool pour [s]'amuser » avec des personnes qu'il discrimine, *a priori*, beaucoup moins parce que « pour un soir, on s'en fout ».

« Sur ce site, tu as la possibilité d'être très sélectif sur plein de choses, tu as plein de points où on te demande « est-ce que tu veux une personne comme ci ou comme ça, ou comme ci ou comme ça, entre tel âge et tel âge, entre tel poids et tel poids, entre telle taille et telle taille » etc. ; il y en a beaucoup. Tu as la possibilité d'être très sélectif. Moi, j'ai été assez sélectif sur un des profils, sur le profil sérieux, parce que je sais vraiment ce que je veux. Et sur l'autre, beaucoup moins, quoi, sur l'autre, j'ai été très, très vaste, vraiment au contraire, très vaste. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Les temporalités différentes de ces modalités relationnelles distinctes conditionnent directement la rigidité des processus de sélection et de présentation de ses propres attentes. De la même façon, puisque les relations « fun » sont appelées à être des relations courtes où les préalables à la rencontre physique sont réduits au maximum (cf. 2.1.2) Oscar met en ligne une photo plus récente sur ce profil-ci, quand bien même celle-ci le met moins en valeur que des photos plus anciennes qu'il affiche sur son autre profil. Il faut en effet que ses contacts puissent savoir quelle est son apparence physique actuelle et le temps court précédant la

rencontre ne lui permettra pas de fournir de plus amples informations. Les temporalités relationnelles conditionnent alors également les formes de présentation de soi et leur éventuel écart à la réalité. Nous aurons l'occasion de revenir, dans la deuxième partie de ce chapitre, sur les questions d'implication relationnelle variable et des formes spécifiques de temporalité correspondantes.

Si Oscar ne contacte, lui-même, pas les mêmes personnes avec l'une et l'autre de ses « identités », la façon dont ses fiches sont renseignées opère en soi une sélection des personnes dont il va susciter l'attention. Ce constat confirme le rôle de sélection qu'opère, en soi, la formulation de sa propre annonce.

1.1.2 Une valorisation équipée de modes de participation spécifique

Si des modalités de présentation, de prise de contact – puis, nous le verrons, d'évaluation voire de relations – sont valorisées ou privilégiées via la mise en exergue de telle ou telle information, le cadre de participation que constituent les sites de mise en relation valorisent également des modes spécifiques d'investissement et de participation, du fait même de leur mode de fonctionnement et des informations qui sont mises en avant, mobilisées comme des prises au jugement.

Prenons ici comme exemple le suivi de l'activité sur une fiche d'un site de rencontre¹⁶. Sur Meetic, une fois la sélection des profils opérée grâce aux critères précisés par l'utilisateur, les fiches apparaissent classées en fonction de la date de dernière connexion des différents membres. Les indices spécifiant l'investissement temporel des autres utilisateurs sont mis en avant dans la mesure où ils représentent pour l'acteur une chance accrue de recevoir une réponse à sa sollicitation. Les utilisateurs savent en effet par expérience qu'il est bien souvent vain de tenter d'entrer en contact avec une personne qui ne s'est pas connectée depuis plusieurs semaines. Pour voir les chances de réponse augmenter il est même possible de n'afficher que les profils des personnes actuellement en ligne. Ayant intégré dans leurs usages ce « biais de visibilité »¹⁷ il apparaît logique aux utilisateurs que se connecter régulièrement ou, mieux, le rester, est le meilleur moyen de faire s'accroître le nombre de contacts potentiels.

¹⁶ Le système des enchères et le suivi sur eBay des objets pourraient fournir des enseignements comparables

¹⁷ Marchal, Mellet & Rieucan, 2005, p.12

☐ Avec photos | Tri par 

Pages de résultats [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#)

Rech. par N°#

Frédéric - [Voir son annonce](#) -  **Message Flash !** J'ETAIS ICI IL YA 48H!

★ Membre Basic

Ville:	Toulouse, 31400
Rue:	Henri Sellier
Loyer/coloc:	300.00€ Par Mois
Infos perso:	Frédéric, 40 ans *, Garçon, Salarié , Fumeur*
Disponible:	01/12/2007
N°#:	H06112331112436
Commentaires:	Je sous loue une chambre dans mon appartement a compter du 1er décembre. Je vis avec mes deux petites filles en alternance. Je suis joyeux, sociable et calme. Il n'y aura pas de fiesta chez moi, mais les soirée ... Plus de détails

On voit ici comment le site Appartager.com met lui aussi en avant la fréquence de connexion de ses membres les plus actifs et investis temporellement dans leur recherche, en apposant, en rouge et en lettres majuscules, la mention « J'étais ici il y a 48h » sur leur fiche. Ces informations fournissent des prises qui permettent aux utilisateurs d'évaluer les chances de réaction à leur sollicitation éventuelle. Outre le message et sa formulation, il semble inutile de contacter une personne qui, objectivement, ne semble pas investir temporellement les lieux et ne participe donc que peu, voire plus du tout. Franck mobilise activement ces fonctions de monitoring et de suivi de l'activité pour juger, *a priori*, s'il est pertinent ou non d'initier un contact. Paul quant à lui nous explique ne contacter que les personnes actuellement connectées, évitant ainsi le risque d'écrire des messages qui ne seront jamais lus ou auxquels il n'obtiendra jamais de réponse et évitant ainsi de se placer dans une situation de « concurrence » particulièrement intense. Les modalités de contacts asynchrones favorisent l'accumulation des sollicitations et donc placent l'acteur face à une procédure de sélection d'autant plus sévère puisqu'engageant un nombre de participants très importants.

« Il y en a qui répondent et d'autres qui ne répondent pas. Il y en a qui sont depuis un moment, on se demande ce qu'ils font, il n'y a pas de réponse. Et, je vois en plus, comme il y a la mise à jour qui est marquée, donc je regarde ça aussi. Si vraiment, la mise à jour, ça fait un mois qu'ils ne sont pas là, c'est pas la peine, apparemment, ils n'ont pas effacé leur annonce et ça ne doit pas les intéresser. Donc, je ne vais pas perdre mon temps non plus. Tandis que là, j'ai vu, lui, j'ai répondu le 21, le 19, il a fait une mise à jour » (Franck, 60 ans, Chef d'entreprise, utilisateur d'Appartager)

« T'auras si un tel est connecté et l'autre n'est pas. Donc, en général, moi, je ne fais pas ça parce que ce qui m'intéresse c'est de contacter les gens qui sont en ligne à ce moment-là et pas de... pas de balancer des mails qui vont jamais être lu parce que les nanas, de toute façon, vu la proportion de nanas et de mecs, elles vont en recevoir des centaines » (Paul, 24 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Puisque c'est précisément la vocation de ces sites et la raison pour laquelle les utilisateurs se connectent, tout est fait pour que les contacts soient multipliés et facilités. La présence et le trafic représentent de véritables enjeux dans le fonctionnement de ces sites. Nombre de dispositifs sont mis en place pour générer, en leur sein et en dehors (des messages sont fréquemment envoyés aux inscrits pour les informer des nouvelles inscriptions ou pour leur communiquer une liste de profils susceptibles de les intéresser¹⁸) des zones de croisement entre les utilisateurs et faciliter ainsi les échanges et les rapprochements. Denis nous explique comment la visibilité, sur le site de mise en relation *Amiez*, des dates d'anniversaire des inscrits est un élément parmi d'autres facilitant la prise de contact et les échanges à l'intérieur du site. Il en est de même pour les fonctions de suivi de l'activité sur le site Meetic qui recensent les personnes ayant visité le profil de l'utilisateur et l'incitent logiquement à aller voir celui/celle qui s'intéresse à lui/elle, multipliant ainsi les contacts potentiels.

« On m'a contacté pour me souhaiter mon anniversaire, parce que les anniversaires sont...
« Aujourd'hui, c'est l'anniversaire de... » Alors, moi aussi, j'ai contacté, je souhaite un bon anniversaire à telle personne... euh... mais euh... mon anniversaire, qui a eu lieu en novembre... euh...en novembre, oui, il y a quelques personnes qui m'ont souhaité mon anniversaire » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

« La plupart des gens qui viennent me voir, je regarde au moins ce... au moins leur profil, au moins ce qu'ils recherchent. C'est très rare, ça m'arrive quand même, mais c'est très rare que je zappe complètement une personne. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Cet appareillage n'est pas sans conséquence au niveau des stratégies qui se développent et des techniques de gestion qu'il impose pour gérer cet effet de masse. La visibilité représente un enjeu véritable. Savoir se faire voir est indispensable pour espérer atteindre l'objectif fixé. Les utilisateurs sont conscients de ces enjeux de visibilité et mobilisent les ressources à leur disposition pour se rendre visibles de la meilleure façon qui soit. Les

¹⁸ Cf. l'interface du site Meetic en annexe, p.I

ressources sont multiples. L'apparence physique joue un rôle fondamental : ne pas mettre en ligne de photo de soi sur un site de rencontre ou de l'objet mis aux enchères sur eBay est rare et est souvent synonyme d'une attention bien moindre de la part des autres utilisateurs. Sur les sites de recherche de colocataire comme sur les autres, il est possible de filtrer les fiches pour n'afficher que celles qui disposent d'une photo. Donath note à ce titre que « dans le contexte de l'identité, le visage est l'image clef » puisqu' « [il] révèle une quantité d'indicateurs d'identité, incluant certaines de nos catégories fondamentales de classification sociale » qui « imprègnent fortement notre perception des autres. »¹⁹ Toutes les formes d'information ne présentent pas, du point de vue des acteurs, la même légitimité en fonction des différentes modalités relationnelles. Ainsi, si la photo semble être un élément de présentation quasi-indispensable sur un site de rencontre, il semble que la recherche d'un colocataire n'impose en rien de « se montrer » avant qu'une rencontre soit envisagée.

Mais la visibilité ne s'arrête pas à cette seule apparence. Le site Meetic, par exemple, organise ces rapports de visibilité en permettant aux utilisateurs de savoir quelles sont les personnes qui ont visité leur page ou encore de « flasher » pour celui ou celle qui a attiré son attention. Autant de moyens de se faire voir et d'annoncer une intention sans même échanger le moindre mot.

De la même façon, le site eBay, via la mise en place de son système de certification (nous détaillerons ce dispositif dans la partie 1.3) légitime, d'une part, les informations à mobiliser dans les transactions mais il impose lui aussi, d'autre part, un mode de participation dans la mesure où il interdit la mise en vente d'objets aux utilisateurs qui choisissent de cacher certaines de ces informations. En effet, « eBay encourage ses utilisateurs à garder un Profil d'évaluation public »²⁰, partant du principe que ces informations sont indispensables pour que les acheteurs puissent effectuer leurs achats en confiance sur le site.

La projection joue une nouvelle fois un rôle fondamental dans la construction du sens dans cette étape spécifique que constitue la rédaction de l'annonce. Les acteurs se présentent effectivement en fonction de la façon dont ils pensent que les autres décodent les informations à leur disposition. Ces projections leur permettent de tenter de maîtriser, tant que faire se peut, les impressions de ceux dont le parcours sur les sites passera par leur fiche. Ces projections

¹⁹ Donath, 2003, p.42

²⁰ Page « Rendre votre Profil d'évaluation public ou confidentiel » de la rubrique d'aide du site eBay ; consultable à l'adresse suivante : <http://pages.ebay.fr/help/feedback/reputation-public-feedback.html>

quant aux interprétations des partenaires potentiels sont, elles aussi, des formes de sélection précédant la prise de contact.

« Quelqu'un qui est intéressé pour une coloc il va te regarder ces photos il va dire « ouais c'est cool c'est la fête » et tout alors que bon, c'est pas... c'est pas l'image qu'on voulait spécialement donner de la maison quoi. On voulait pas donner une image de la maison « on est sept c'est la fête tous les soirs, il y a des bringues tous les week-ends, il y a la piscine et tout... c'est tous les jours quoi » tu sais c'est un peu... c'est un peu l'image qu'on trouvait que ça donnait avec une photo de nous complètement allumés en train de faire la fête tu vois (...) ça allait beaucoup attirer des gens motivés pour foutre le bordel. Pas foutre le bordel mais tu sais vraiment des gens qui sont venus dans un esprit festif tu vois. Alors qu'en fait c'est pas... pas fondamentalement ce qu'on recherche non plus quoi. » (Vladimir, 30 ans, salarié, utilisateur d'Appartager)

« Le problème c'est qu'à chaque fois que je répondais, apparemment j'ai pas eu de réponse et je pense que c'est logique, c'est que j'ai 40 ans et que la majeure partie des gens qui font de la... qui proposent des colocations en fait euh... cherchent des... ils sont jeunes, donc ils ont je pense peur en voyant... en voyant l'âge que j'ai que euh... tu vois il y a un fossé de... comment dire, de génération qui... qui fait que je vais trouver qu'il y a trop de bruit, etc. et tout ça. » (Didier, 40 ans, salarié, utilisateur d'Appartager)

Illouz note à quel point les formes d'auto présentation se ressemblent et se répètent sur les sites de rencontre. Les utilisateurs expriment effectivement très souvent leur lassitude face à cet état de fait. Faire preuve d'originalité est dès lors un véritable enjeu. Illouz constate dès lors un paradoxe intéressant entre originalité des mots et conformisme du corps. « Alors qu'un profil psychologique n'est réussi que s'il se distingue du troupeau homogène des innombrables « je suis gai et amusant », le profil photographique exige au contraire une correspondance parfaite avec les canons établis de la beauté et de la forme physique. Les personnes qui ont le plus de succès sur Internet sont donc celles qui se distinguent par l'originalité de leur langage et par un physique conventionnel. »²¹ Luhmann lui-même explique comment cerner les attentes d'autrui est important pour se présenter « efficacement » et inspirer la confiance de ses partenaires. En effet, « celui qui veut gagner la confiance doit participer à la vie sociale et être en mesure d'intégrer les attentes d'autrui dans son auto-présentation. C'est la règle de base. » Il insiste cependant sur le fait qu'« il ne faut toutefois pas la confondre avec un pur

²¹ Illouz, 2006, p. 250

conformisme. Au contraire! Nous avons déjà vu que le fait de se conformer aux rôles n'offre que peu d'opportunités pour une auto-présentation. »²²

De la même façon, certaines formes classiques de présentation sont repérables sur les sites de recherche de colocataire. Outre l'ensemble des éléments qui poussent à penser que la personne est agréable à vivre, il est intéressant de constater que l'expérience préalable est très fréquemment mise en avant. L'expérience semble être une donnée plus objective que les descriptions personnelles dans la mesure où elle fait intervenir un – ou plusieurs – tiers qui atteste indirectement de la capacité de vivre en colocation.

Cette intervention d'un tiers certifiant est encore plus importante sur les sites d'enchères, dans sa composante interne, via le très complet système de certification mis en place par le site (cf. 1.3) mais aussi via l'intervention de tiers certifiant extérieurs. Numéro de série, expertise, notation du produit par tel ou tel site Internet de spécialiste, sont exhibés, quand cela est possible, afin d'accroître la valeur du produit et la crédibilité de l'annonce.

1.1.3 Les formes d'invitation à l'investissement et la rationalité économique des utilisateurs

Quand bien même cela ne constitue pas l'essentiel de notre propos, il faut noter que si les utilisateurs se qualifient et se jugent les uns les autres, les sites eux-mêmes sont jugés par les personnes qui s'y connectent²³. La crédibilité des sites Internet constitue aujourd'hui, de fait, une problématique de recherche à part entière²⁴. Les acteurs font preuve d'une rationalité économique, comparant les investissements éventuels aux chances de réussite espérées. Les sites doivent donc faire la preuve de leur efficacité ou au moins de leur potentiel. De la taille des bases de données dépend directement le nombre de personnes qu'il sera possible de contacter. Ainsi, le nombre de membres, de personnes connectées ou de produits en vente ou les témoignages d'utilisateurs satisfaits apparaissent généralement dès la page d'accueil des sites de mise en relation. Si les utilisateurs émettent souvent des réserves quant à la possibilité de voir leurs attentes satisfaites, ils se trouvent souvent obligés de consentir à l'investissement financier, indispensable à la participation et au test des intermédiaires.

²² Luhmann, 2006, p.72

²³ Fogg & al., 2001

²⁴ Nous pouvons, à titre d'exemple mentionner le centre de recherche « Web credibility research » de l'université de Stanford. www.webcredibility.org

« Après avoir vu que je recevais au début quand même un certain nombre de mails de leur part, donc il y a une activité sur le site, il y a des gens qui bossent, etc. tu vois. Donc il y a quelque chose qui te rassure du fait qu'il y a une activité sur... sur le site et du fait qu'il est connu puisque des gens visiblement viennent s'inscrire dessus et que tu reçois des e-mails » (Didier, 40 ans, salarié, utilisateur d'Appartager)

« Il fallait payer à ce moment-là. Donc, c'est là où moi, je me suis dit, maintenant, est-ce que je vais payer 50 euros par mois, je sais plus combien c'était, mais c'était à peu près de cet ordre-là, pour peut-être ne pas trouver mon contentement ? » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Les investissements sont également fonction de l'urgence de l'objectif ou du rapport entre « offre et demande ». Ainsi, sur le site *Meetic*, les hommes étant plus nombreux, ils sont les seuls à payer le prix de la mise en relation. A la manière des discothèques pratiquant des incitations tarifaires à l'égard des femmes, le site intègre ce déséquilibre dans son mode de fonctionnement. Sur le site *Appartager*, le plus pressé est généralement celui qui doit consentir à l'investissement. N'ayant le temps d'attendre d'être contacté, il doit payer pour pouvoir obtenir les coordonnées de colocataires potentiels et mettre en place une recherche active.

« Comme j'étais pas non plus dans une dynamique où il fallait que je rencontre quelqu'un absolument, à tout prix, euh... ma vie en dépendait, euh... (...) donc à ce moment-là, je me suis dit que ben, euh... j'étais pas prêt à payer, tout simplement » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

« Et là, ça a été un peu plus chaud parce que les sites non payants, il y a très peu de gens qui m'ont contacté. Et, moi, je voyais le mois de mars arriver, j'étais en Italie, je ne savais pas comment faire. Alors, là, je me suis décidé à payer pour aller sur le site » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Cette confiance générale que les sites tentent de produire pour attirer de nouveaux usagers se voit doublée, en interne de processus de création de confiance entre usagers. Processus que nous allons détailler dans la partie 1.3 de ce chapitre.

1.2 Modalités des qualifications et de la production de sens

Qualifier, juger et donner du sens est un processus complexe dans le cadre de communications médiatisées. Les sites de mise en relation n'échappent pas à cet état de fait. La sélection est d'autant plus cruciale ici que les utilisateurs sont confrontés à des volumes très importants d'objets à qualifier. Construire le jugement dans de telles conditions consiste, d'une part, à définir les éléments sur lesquels il convient de se faire un avis et ce qu'il importe de savoir *dans ce type de relation* et, d'autre part, à trouver les prises qui permettent de qualifier et de construire, voire de soutenir, le jugement. N'ayant accès aux motivations et émotions de leurs partenaires – qui jouent un rôle essentiel dans la construction de la confiance – les acteurs doivent les *déduire* de leur comportement²⁵. Les prises qu'ils mobilisent pour le faire sont, nous allons le voir, de formes et de natures variées. Elles peuvent être des prises construites et reconnues comme telles, notamment du fait de la visibilisation mise en place ou facilitée par les dispositifs ou du fait du cadre normatif spécifique à ces lieux d'interaction. Elles sont également des prises « bricolées » par les utilisateurs à partir des différentes informations qu'ils prélèvent et savent obtenir de leurs partenaires potentiels et de l'environnement médiatique qui cadre leurs interactions. Il sera intéressant de prendre en considération la façon dont les prises se multiplient et se « personnalisent » à mesure que le nombre de médiations augmente, tout au long des parcours de confiance que nous détaillerons dans la partie suivante. Nous nous pencherons, pour finir, sur les normes, leur mise en place et leur négociation dans le cadre de ces relations spécifiques.

1.2.1 Sélection, typifications et rationalisation de la recherche

Nous venons de voir comment et sur quelles bases se construisent les modes de présentation sur les sites de mise en relation. Comme le note Mellet, « ces mises en forme s'accompagnent d'une redéfinition des modes d'évaluation et de sélection des personnes »²⁶. Ces évaluations mettent en jeu des éléments qui relèvent, bien sûr, des objets ou des personnes qu'il s'agit de qualifier mais sont également dépendantes d'éléments qui « débordent » ces seules caractéristiques et qui donnent aux dispositifs un rôle essentiel à

²⁵ Miller & Rempel, 2004

²⁶ Mellet 2004, p.3

jouer. La qualification, conçue ici comme « l'articulation entre un mode de saisie de la réalité et la façon dont cette réalité est impliquée dans un cadre d'action » est effectivement, nous allons le voir, « le maillon central entre jugement de réalité et cadre de coordination. »²⁷ Ces opérations de qualifications reposent, d'une part, sur des qualités « intrinsèques », propres à ce dont il s'agit de se faire une opinion ; elles dépendent également de qualités « extrinsèques ». En effet, « non seulement les qualités sont mises en forme par le dispositif utilisé pour tester, mesurer le bien (et elles dépendent donc du choix et des caractéristiques de ce dispositif), mais de plus, leur formulation et leur explication donnent lieu à des évaluations et à des jugements qui varient d'un agent à un autre. »²⁸ Callon et Latour montrent également l'importance, pour la décision, des dispositifs d'évaluation et de qualifications, indispensables aux choix que suppose l'économie de marché. Faute de quoi, l'acteur, « privé des dispositifs de classement, de calibrage, de comparaison et de qualification des produits qui lui sont proposés, ne peut se décider qu'à l'aveugle »²⁹ La qualification dépend donc de la façon dont les dispositifs facilitent mais aussi organisent et orientent les opérations de qualification. Cette dernière repose enfin sur la façon dont les utilisateurs lient ces deux éléments au sein d'« épreuves de qualification » auxquelles ils soumettent les individus ou les objets à juger. Comme l'écrivent Callon, Meadel et Rabeharisoa, « parler de qualités, c'est poser la question du processus, controversé, de qualification ; processus par lequel les qualités sont attribuées, stabilisées, objectivées et hiérarchisées. »³⁰. C'est ce processus qui sera au cœur de l'interrogation exposée dans cette partie. La notion de « dispositif sociotechnique » et les enseignements que fournissent ces auteurs lorsqu'ils traitent d'« économie de la qualité » nous seront fort utiles pour comprendre la qualification telle qu'elle se joue ici.

A la manière des économistes des conventions, nous nous attacherons donc ici à prendre en compte la participation incontournable des objets et dispositifs dans les processus de qualification étudiés. Cependant, cet intérêt pour les prises objectives fournis par les cadres de l'interaction ne devra pas nous aveugler et nous faire oublier la dimension normative et morale du jugement. Comme le note Eymard-Duvernay, « la dimension cognitive ne suffit pas en effet pour rendre compte du jugement : il faut introduire un point de vue politique qui permette de sélectionner, parmi toutes les équivalences potentiellement possibles, celles qui

²⁷ Thévenot, 2004, p. 335

²⁸ Callon, Meadel & Rabeharisoa, 2000, p. 218-219

²⁹ Callon & Latour, 1997, p.5

³⁰ *Ibid.*

seront considérées par chacun comme légitimes. »³¹ La notion de légitimité joue, ici encore, un rôle fondamental. Si l'« impératif de justice » ne pèse pas de tout son poids sur des sélections qui ne sont souvent que personnelles et non partagées, il n'en reste pas moins vrai que le fait de juger ne se limite pas à savoir ou connaître mais implique également des formes d'équivalence opérées selon des critères de légitimité.

Nous allons le voir à de multiples occasions dans les développements qui suivent, une part importante de l'initiation puis de la progression de la relation consiste à réduire l'incertitude concernant le partenaire de l'échange. Mobilisant les travaux de Berger et Calabrese, Ellison, Heino et Gibbs expliquent que « lorsque les individus prennent les premières décisions concernant leurs partenaires potentiels, ils forment des impressions qui les aident à réduire l'incertitude à propos de l'autre ». Ils précisent toutefois que « pour que cela puisse se faire dans le contexte des communications médiatisées par ordinateur, les individus adapteront leurs comportement aux indices disponibles pour transmettre des informations les uns aux autres »³².

Les informations dont nous venons de traiter permettent la qualification des individus tout autant qu'elles permettent le filtrage des nombreuses fiches. Les dispositifs assistent les utilisateurs dans leur tâche de sélection en visibilisant les informations pertinentes ou les écarts entre les critères de recherche et les caractéristiques recensées sur les fiches. Si elles ne discriminent pas systématiquement les utilisateurs, il se peut par exemple que les éléments ne correspondant pas aux critères spécifiés lors de la recherche apparaissent en rouge (comme c'est le cas dans la capture d'écran d'une page de résultats obtenus sur le site Appartager.com présentée ci-dessous) ou soient mis en exergue sur la fiche de celui/celle qui ne correspond pas exactement à ce que l'on cherche.

³¹ Eymard-Duvernay, 2002, p.269

³² Ellison, Heino & Gibbs, 2006 (Traduction personnelle)

Aller sur Etape 3: Devenez Membre Privilegié et contactez tous nos Membres

emmanuelle - Voir son annonce - Message Flash ! ★ Membre Basic

Ville: toulouse, 31300
Rue: roquemaurel
Loyer/coloc: 300.00€ Par Mois
Infos perso: emmanuelle, 21 ans , Fille *, Etudiant(e) , Non-fumeur
Disponible: 01/05/2007
N°#: H070131194315118
Commentaires: Je suis quelqu'un d'ouvert et de sociale, j'aime rire et partager.

Aller sur Etape 3: Devenez Membre Privilegié et contactez tous nos Membres

sylvain - Voir son annonce - Message Flash ! J'ETAIS ICI IL YA 48H!
★ Membre Basic

Ville: toulouse, 31200
Rue: eugene labiche
Loyer/coloc: 200.00€ Par Mois
Infos perso: sylvain, 25 ans *, Garçon, Salarié , Non-fumeur
Disponible: 01/05/2007
N°#: H0702089621286
Commentaires: bonjour je risque de partir au maroc de mai a aout je cherche quelqu'un de sympa pour me remplacer cet été a toulouse.

Aller sur Etape 3: Devenez Membre Privilegié et contactez tous nos Membres

*critere(s) differents de vos choix

Johann , tu es un de nos ★ Membres Basics
 51 annonces sur 157 correspondent à votre recherche.
 Trop de résultats? Affinez votre recherche

☐ Avec photos | Tri par Date de disponibilité Rech. par N°#

Pages de résultats 1 2 3 4 5 6

De la même façon, le site Meetic, par exemple, permet lui aussi de visualiser les attentes de la personne que l'utilisateur souhaite contacter. Il peut ainsi vérifier, avant même d'initier un contact si son profil correspond à celui/celle que l'Autre recherche. De tels dispositifs sont donc le moyen pour les premiers de visibiliser la précision de leur recherche, pour les seconds d'éviter une initiative qui peut sembler *a priori* inutile. Ces modes de visibilisation des attentes et des écarts éventuels sont donc à la fois des éléments de facilitation des processus de filtrage mais également des modes d'auto-exclusion.

« Moi, je contacte... j'ai 45 ans, je contacte les filles... euh... qui ont environ 40 ans, et bon, il y a des filles de 40 ans qui cherchent plutôt des gars entre, euh... 38 et 42. Alors, je dépasse quand même de pas mal ce critère-là, donc, c'est pas trop la peine. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

« Tu as un certain nombre de points, quand tu te connectes sur la page de quelqu'un, tu vas avoir des points qui apparaissent et qui te disent « vous correspondez à cette personne, à ce niveau-là, à ce niveau-là, à ce niveau-là, à ce niveau-là... », ça, c'est typiquement les critères que tu as rentrés. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Si certains registres d'information demandent, en face à face, des contacts répétés pour devenir accessibles, ils sont ici directement disponibles du fait même de la structuration des sites et des modes d'appariement mis en place. Certaines informations ou leur absence sont rédhibitoires quand d'autres sont particulièrement valorisées. Les utilisateurs mettent alors en place des tactiques de « passage en revue » où ils hiérarchisent les informations concernant leurs potentiels partenaires. Ainsi possèdent-ils, à terme, une « grille de lecture » personnelle de critères standards. Ils vont progressivement savoir identifier des types d'utilisateurs et y associer des formes tout aussi typiques de présentation de soi. Ce sont sur ces bases que sont lues les nombreuses fiches qui défilent sous leurs yeux.

Avant d'envisager d'initier un contact et de rentrer dès lors dans des formes plus fines et personnalisées de qualification, la sélection s'opère sur ces bases générales pour ceux qui ne sont encore que des anonymes. Comme nous le montre l'extrait suivant, le volume de fiches est tel que les acteurs rationalisent leurs stratégies de recherche et mettent en place de véritables « méthodes » de sélection. On voit ici comment le dispositif et l'« écrémage » qu'il permet, favorise – s'il n'y invite pas directement – le comportement rationnel et le jugement objectivé par les critères disponibles pour qualifier et juger, au moins dans un premier temps. Il permet ainsi d'« éliminer » les personnes qui ne pourront, quoiqu'il en soit, correspondre à la recherche de l'utilisateur.

« Maintenant, sur cette fiche-là, j'ai enlevé tous les caractères physiques, j'ai gardé ceux qui, pour moi, étaient essentiels, c'est-à-dire que je veux quelqu'un qui a fait des études. Donc, tu vois, je coche la case « plus que bac », par exemple. Euh... je coche par exemple, qu'il est athée, je ne veux que des personnes athées, non pratiquantes, enfin, non croyantes, non pratiquantes. (...) Plus de 28-29, c'est idéal. Voilà. Mais, bon, 25-35, c'est bien. Critères, « pas d'enfants ». Quitte à choisir, je vais dire, je me mets... après, ce serait dans la rue ou quoi, c'est différent, mais là, quitte à choisir, je demande « pas d'enfant », « pas marié ». Voilà, enfin, athée et qui travaille. N'importe quoi, mais qu'il travaille. Voilà. Ça, c'est vraiment les trucs rédhibitoires. Si je vois que... que c'est un musulman pratiquant, il travaille pas... (...) Tu vois, des trucs comme ça qui ne sont pas physiques, mais qui, pour moi, sont importants et c'est toujours ça de gagné (rires) » (Zoé, 25 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

« Si le passage à la version « 2 » de Meetic n'a pas fait que du mal, ajoutant par exemple l'indispensable information « religion », il m'a en revanche ôté un de mes outils favoris pour prendre la température des affinités : le « tableau des centres d'intérêts » à base de cœurs et de « berks » !

Mes centaines d'heures passées sur le site m'avaient appris, par la simple consultation de ce petit tableau rudimentaire, à débusquer certaines discordances insurmontables. Un « berk » à « musique classique » combiné à un « 2 cœurs » à « discothèques » et avec certitude je pouvais passer mon chemin (si possible en courant) ! Un « berk » à « humour noir » devait susciter la plus haute méfiance. Trop de cœurs à « animaux » et elle risquait d'avoir un chat. Un « berk » à « lecture » et elle m'arracherait probablement les testicules en apprenant l'existence de mon blog. Le tableau était pour moi un véritable baromètre dans lequel je pouvais aller chercher des informations quand je n'avais rien trouvé dans l'annonce écrite ou que mes expériences de morphopsychologie ne donnaient pas de résultats probants.

Les informations dont disposent les utilisateurs des sites de rencontres font d'eux des mathématiciens du cœur. Chacun ses méthodes pour déceler un bon ou un mauvais signe : revenus annuels, présence d'animal à la maison, signe astrologique... A quand le contrôle de la paume de la main pour vérifier qu'aucune tragédie ne viendra gâter la destinée de la dulcinée ? » (extrait du blog d'Anadema)

Cet extrait du blog d'Anadema nous montre combien les critères de qualification adoptés par les sites peuvent devenir importants, voire primordiaux, pour les acteurs qui ont développé de réelles stratégies de jugement à partir de tel ou tel élément de description. Nous voyons également comment les modes de qualification rencontrent les formes de présentation et comment les chaînes de qualification peuvent s'allonger tant qu'un nombre d'informations suffisant sur l'autre n'a pas été obtenu. Le tableau est un outil efficace pour Anadema qui lui permet de se faire une idée de la personne dont il consulte la fiche, si la photo et l'annonce ne lui ont pas suffi à le faire. Comme l'indique cet extrait, de petits indices sont extrapolés et acquièrent le statut de « symptômes » de la personnalité supposée de celui ou celle que l'on évalue à partir de quelques repères emblématiques concernant ses goûts ou ses préférences. . Les personnalités sont objectivées par les dispositifs et les modes d'auto-qualification qu'ils proposent. Ces indices doivent, en retour, permettre aux utilisateurs de subjectivement recréer une personnalité composée de ces différents éléments. Ces formes de jugement ne sont pas sans rappeler celles des médecins dont Dodier a étudié l'activité. Il semble qu'en bien des points, les dispositifs que nous étudions ici « donnent aux jugements sur l'individu leur allure inflexible. Il s'agit en fait d'une manière de traiter l'incertitude qui pèse sur les particularités individuelles. Le raisonnement est le suivant: dès qu'un individu appartient à une population,

on estime qu'on en sait suffisamment sur son cas. »³³ Ici aussi, les instruments permettent aux utilisateurs de « discerner ce qui peut valoir comme symptôme »³⁴ et ils permettent, à bien des occasions de dépasser les critères de jugement directement accessible par la simple confrontation des corps (quand bien même, nous le verrons, leur absence génère par ailleurs des manques et une incomplétude du jugement). Jugement qui devient, par l'intermédiaire de tels dispositifs « à la fois inflexible, rapide, économique et systématique. »³⁵

Si les acteurs sont souvent conscients des limites de ce types de qualification, il n'en est pas moins vrai que se mettent en place de véritables formes de confiance ou de méfiance *a priori*, à partir de la seule lecture de ces « tableaux récapitulatifs » que les sites proposent pour décrire les uns et les autres.

« Avec le recul, je sais que je n'aurais pas dû répondre à un mail qui commence par « Youhou !!!!! » ni à un quelqu'un qui fait trop de fautes, qui a un usage inconsidéré des smileys et de la ponctuation, et qui passe constamment du coq à l'âne de façon quasi hystérique. » (extrait du blog de Saskia)

Certaines formes typiques de définition de soi ou de prise de contact sont identifiées et orientent directement le type d'attitude à adopter ou de réponse à fournir. Ainsi, on voit comment le fait que ses correspondants citent son annonce et personnalisent de ce fait la sollicitation et la demande de contact est un élément qui, démontrant l'effort particulier effectué par l'Autre, invite à répondre. De la même façon, les façons d'écrire ou de parler en disent souvent long sur les personnes dont la seule production personnelle se limite, avant que le contact soit initié, aux quelques lignes d'une annonce. En effet, « les mots ne sont pas neutres. Ce sont des révélateurs d'identité et des opérateurs de sélection qui se font sur l'orthographe, l'humour, le style, le contenu des échanges. Tel refusera la conversation avec des individus « illettrés », tel autre ne retiendra que les interlocuteurs qui s'entourent de mystère ou au contraire se révèlent »³⁶ Ces modes de sélection sont d'autant plus élaborés que les contacts « en ligne » constituent une étape importante de la relation à construire. Ils sont donc, de fait, plus détaillés et complexes dans le cadre des achats en ligne ou de la rencontre amoureuse que dans celui de la recherche de colocataires où la rencontre physique se doit

³³ Dodier, 1993, p.96

³⁴ *Ibid.*, p.90

³⁵ *Ibid.*, p.97

³⁶ Jouët, 1991, p. 786

d'être mise en place au plus vite (cf. 2.1.2). Les propos de Yannick nous montrent cependant comment cette modalité relationnelle appelle également des formes de filtrage équipé des partenaires possédant les caractéristiques typiques et rédhibitoires qui discréditent immédiatement la sollicitation.

« Enfin, c'est parfois de la façon dont la personne m'écrivait où elle avait des... c'est bête ce que je vais dire, mais elle avait des tics de langage où je me disais... qui me faisaient penser, moi, à des gens que je connaissais. Alors, je disais, « non, non, là, c'est pas possible, ça va pas le faire. » (...) Par exemple, l'infantilisme qui consiste à dire... à pas dire « merci », mais à dire « merki ». Ce truc là, alors, j'ai des copines qui sont comme ça, insupportables. Donc, la personne qui m'écrit et qui me met ça (rires), je dis, non, non, non. C'est vraiment irrationnel, tu vois. C'est vraiment... la personne qui me vouvoie ou qui me met « cordialement », je ne sais pas quoi... oh la la... » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

« Dans la mesure où il m'a contactée en commençant par mon annonce, je n'ai pas pu m'empêcher de lui répondre. » (extrait du blog de Saskia)

« Dis moi ce que tu écris, je te dirais qui tu es ! Certes, la règle a ses limites mais permet de se faire une première idée sur la personne – que l'on ne connaît pas – présente en face de nous. A ce titre, quand une fille me contacte sur Meetic en m'envoyant un Mail, si elle me parle de son signe astrologique pour se décrire ou si elle fait 5 fautes d'orthographe par ligne, je suis à peu près sûr qu'elle ne me conviendra pas. » (extrait du blog d'Anadema)

« Alors, celles qui se ressemblent parce que le trois quarts, elles se ressemblent, j'y réponds pas parce que c'est toujours pareil. C'est « salut, ça va ? On peut faire connaissance ? » Un chat, c'est toujours un chat. Ou alors, « salut... » Qu'est-ce, qu'ils me disent ? « Je suis amoureux ». Ils n'ont pas parlé, ils ont vu une photo, une annonce, et voilà. Donc, ça, ça m'énerve. Et, par contre, ce qui retient mon attention, ma description et mon annonce invitent les gens comme ça, c'est-à-dire un peu d'originalité, un peu de... [Description de son annonce basée sur l'humour] Et... euh... ça marche bien, donc... j'ai quand même des fois des gens qui viennent... je sais pas, un moment, je mets que j'aime les hommes... que je veux pas des hommes qui aiment le foot, les grosses voitures et les pâtes bolognaïses. Et il y a plusieurs qui arrivent comme ça « et pourquoi t'aimes pas les pâtes bolognaïses. » C'est rigolo quoi, ça change de « salut, ça va ? » » (Zoé, 25 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Les typifications ont pour but de faciliter le travail de gestion des échanges de l'utilisateur et s'affinent à mesure que se développe l'expérience « Au moment de la rencontre avec un nouvel objet (ou une personne ou une situation), nous le caractérisons par rapport à

des catégories familières, qui nous permettent de tracer des inférences à son sujet et de lui assigner des propriétés dépassant notre expérience immédiate. »³⁷ Une fois définis, les types permettent, comme l'a montré Schütz d'adopter des réponses typiques à des situations typiques et réduisent de ce fait l'effort cognitif à réaliser. Prélevant les éléments saillants de définition de soi ou de façons de faire, les acteurs peuvent opérer des raccourcis qui réduisent les efforts – qui, accumulés s'avèrent être coûteux en temps et en énergie dépensée – à réaliser pour gérer les contacts parfois nombreux. Ils n'ont plus à réfléchir à la façon de qualifier fiches ou messages un par un, il suffit de savoir identifier en leur sein les éléments saillant, les « plis »³⁸ qui permettent de les classer dans telle ou telle catégorie issue de l'expérience. Nous verrons également dans la partie suivante que des formes typiques de sollicitations sont également identifiées, en matière de demande de rencontre par exemple.

Il nous apparaît important d'insister ici sur le fait que si certaines de ces catégories sont immédiatement disponibles et indépendantes des formes de qualification personnelles, la plupart de celles que l'utilisateur aguerri utilise sont bel et bien créées par lui et pour servir sa façon de concevoir les échanges dans un tel cadre. Si nous avons montré que les sites définissent, *a priori* et pour les utilisateurs, un certain nombre d'éléments sensés faire sens pour eux, il n'en reste pas moins vrai que ces indices et prises sont réappropriées de sorte que chacun développe sa propre grille de lecture, sans cesse réactualisée par l'expérience et le flot des interactions nouvelles. Ces types sont, au moins en partie, le résultat de connaissances qui ne préexistent pas à l'expérience mais sont au contraire développées en son sein. Ces formes de qualifications typiques jouent un rôle essentiel dans les premiers moments, lorsqu'il s'agit de mettre en place une forme minimale de confiance, à accorder à un inconnu dont on ne sait que très (trop ?) peu de choses. Nooteboom emploie le terme « prototypes », voisin des types de Schütz, et explique qu'ils « sont des exemplaires idéaux d'une classe qui guident la catégorisation en établissant les critères permettant d'évaluer la ressemblance d'une occurrence avec ce modèle. Par extension, on peut dire des acteurs qu'ils cherchent à ajuster ou à apparier un comportement observé à un prototype figurant dans leur répertoire cognitif, et lorsqu'une caractéristique adéquate a été identifiée, ils tendent à attribuer à ce comportement la suite des attributs non observés qui appartiennent normalement au prototype. (...) Pour illustrer cette position dans le cas de la confiance, on peut suggérer que cette heuristique fournit des critères d'évaluation permettant l'identification rapide et efficace

³⁷ Donath, 2003, p.40

³⁸ Bessy & Chateauraynaud, 1993, 1995

des comportements fiables ou non fiables, en fixant une série d'indices ou des modèles de fiabilité d'un comportement. »³⁹

« Les mails que je peux recevoir de la part des filles sur mon site de rencontres favori revêtent généralement 3 styles bien distincts :

- **Le copié-collé** : la demoiselle utilise un seul et même mail-type pour tous les garçons qu'elle contacte. Assez peu attrayant à mon goût. Elle me dévoile son manque d'implication et me donne l'impression que je ne suis pas suffisamment à son goût pour qu'elle ait le courage de m'écrire un vrai message. Il faudrait vraiment que la fille me paraisse hyper mignonne pour que j'aie envie de répondre quoi que ce soit...

- **Le personnalisé** : la demoiselle m'écrit un message pour moi et personne d'autre. Dessus, elle réagit à ma fiche, mon annonce. Evidemment beaucoup plus agréable et intéressant. Elle prouve que, d'une part, elle n'a pas contacté 300 garçons dans la journée et d'autre part qu'elle s'intéresse suffisamment à moi pour avoir passé plus de 2 minutes sur ma fiche.

- **le bip** : Cousin du "flash", faux mail qui n'a pour but que de biper l'autre et lui témoigner de sa présence. Ca a au moins le mérite d'être moins hypocrite que le copié-collé dans la mesure où il n'essaie pas de ressembler à un message très personnel. C'est toujours un point de départ si j'ai envie d'aller plus loin avec elle dans les échanges. » (extrait du blog d'Anadema)

« Donc, je reçois des mails. Alors, il y a en a c'est du copier-coller où ils envoient le mail à une centaine de filles.

J.C. : Et comment tu le reconnais ?

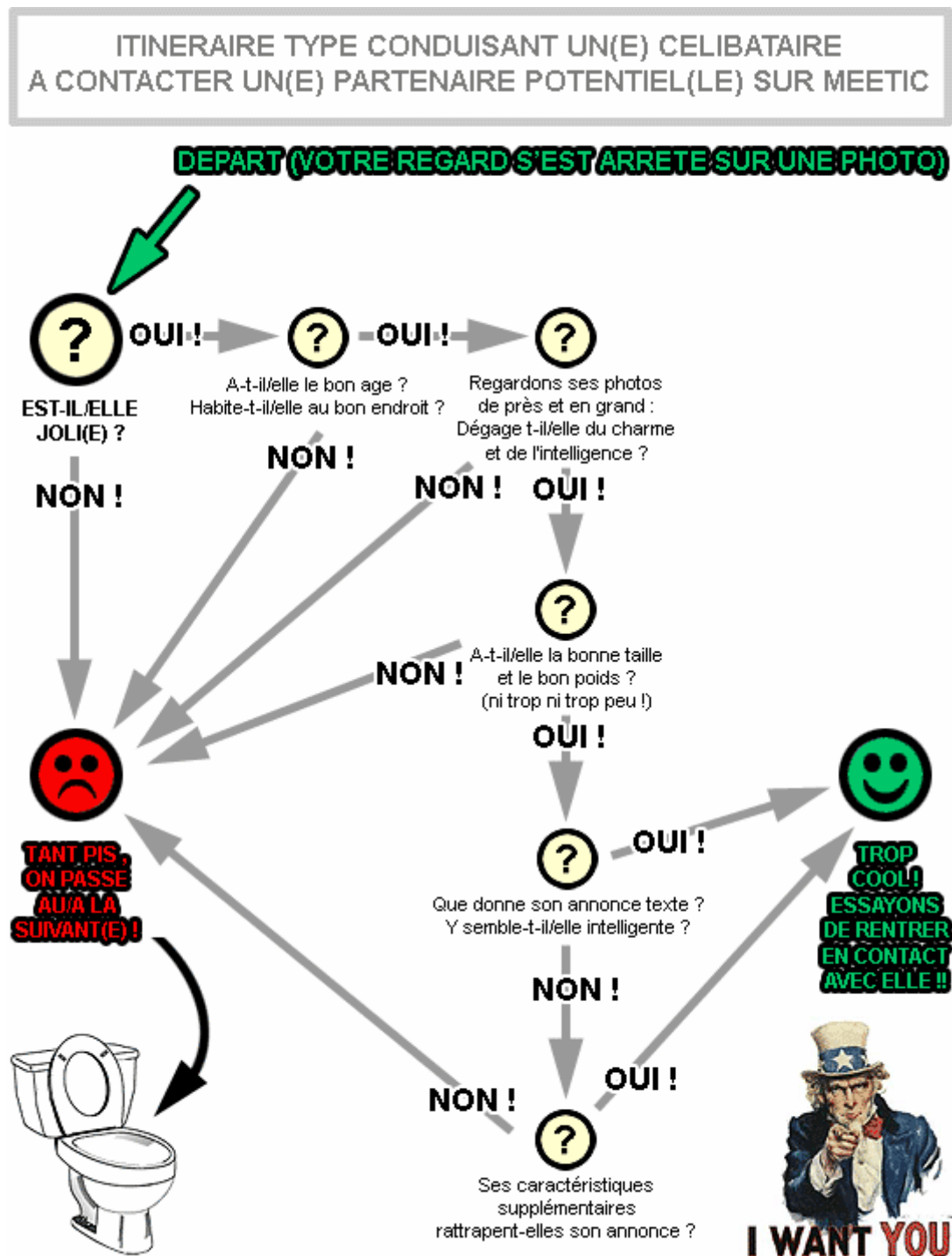
Zoé : Parce que... c'est trop facile. Il n'y a rien de personnalisé, enfin... je ne sais pas. C'est long... je ne sais pas comment expliquer, ça se voit. Vraiment. Oui. Parfois, c'est très personnalisé, donc là, ça va, on sait que ça nous est destiné. » (Zoé, 25 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Le schéma réalisé par Anadema pour résumer sa méthode de sélection des fiches sur le site de rencontres Meetic nous éclaire sur la façon dont les informations sont réappropriées et utilisées de manière pratique et organisée. Chacune des questions qu'il se pose correspond à un ou plusieurs critères recensés par le site. Une réponse positive signifie que les informations fournies sur sa fiche par la personne à qui elle correspond satisfont ses attentes. Une réponse négative implique, au contraire, l'abandon de l'épreuve et le passage à la fiche suivante. Ce tableau répond parfaitement à la définition que posent Callon, Meadel et Rabeharisoa des processus de qualification en jeu dans l'économie des qualités que nous avons évoqués plus tôt. Ces « épreuves de qualification » qu'Anadema fait subir aux fiches des utilisatrices de

³⁹ Nooteboom, 2006, p.78-79

Meetic combiné, il est vrai, des éléments intrinsèques et extrinsèques et sont fortement dépendantes des informations mises à disposition et mises en forme par le dispositif.

« Quoi que l'on en dise, quand on est inscrit sur un site comme *Meetic* et que l'on a accès à des milliers de profils différents, il est difficile, même avec la meilleure volonté du monde, de ne pas se comporter comme dans un supermarché en devenant presque exigeant et pointilleux quant aux qualités requises chez notre partenaire potentiel, le réduisant finalement à l'état de *produit*. »



Tout comme le tableau ci-dessus, l'extrait qui suit nous montre comment, pour nombre d'utilisateurs, le jugement physique doit être un préalable à l'échange et non une de ses premières phases. Introduire cette forme de jugement après la prise de contact impose une explicitation, un jugement verbalisé, parfois difficile à réaliser mais quasi inévitable dans la mesure où celui/celle qui s'est « montré » attend de l'Autre qu'il s'exprime à son sujet. Disposer, au préalable, d'une photo et d'un moyen de juger l'Autre physiquement sans pour autant converser avec lui/elle permet d'éviter des situations parfois inconfortables.

« Le problème de recevoir la photo après, c'est qu'elle va être en attente de mon jugement, alors que cela aurait dû être déjà acquis (*j'ai vu ta photo, tu me plais, alors OK je chatte avec toi..*). »
(Nick)

Dans le sens que ces auteurs donnent à ce terme, un utilisateur expérimenté comme l'est Anadema peut alors être considéré comme un « consommateur attaché ». « Pris dans ses routines, il est agi par le dispositif distribué de qualification ». Les informations sont, nous le voyons ici, « stabilisées, objectivées, enchâssées dans ce dispositif sociotechnique »⁴⁰. Elles sont également mobilisées dans des routines qui n'ont guère besoin d'être inconscientes pour peser de tout leur poids sur le déroulement de l'action. L'équipement du processus de sélection semble même, au contraire, augmenter la réflexivité des pratiques et l'objectivation ainsi que la visibilisation des critères de sélection. Cette mise en forme le pousse, en effet, à mettre des mots sur les éléments sur lesquels s'appuie le jugement et éventuellement sur leur légitimité.

Le dispositif, notamment par les filtres de recherche qu'il permet de mettre en place, renforce cette routinisation des processus de sélection et la stabilisation et l'objectivation des critères discriminant / valorisant. Il favorise, de ce fait l'irréversibilité des modes de sélection. Une fois choisis les critères des filtres, il est en effet rare que ces derniers soient modifiés. Les éléments sur lesquelles les personnes ou les objets sont discriminées restent donc invariablement les mêmes.

La tendance semble, par ailleurs, être à la rationalisation et au durcissement des critères de recherche. Saskia nous explique ici comment la possibilité même d'avoir accès à certaines informations dans ce cadre spécifique – et en comparaison d'une situation de

⁴⁰ Callon, Meadel, & Rabeharisoa, 2000, p. 232

rencontre non équipée – entraîne que celles-ci aient un rôle à jouer dans la relation à mettre en place. Certains se plaignent même parfois de la rationalisation insuffisante des systèmes de recherche et de sélection⁴¹, le fonctionnement par critères semblant inciter les utilisateurs à privilégier l'efficacité à la recherche ou à la découverte fortuite. Comme le note Iva Illouz, « Internet complique beaucoup l'une des composantes essentielles de la sociabilité : notre capacité à négocier *avec nous-mêmes* les conditions auxquelles nous sommes prêts à entrer en relation avec d'autres. Comme Internet réifie nos goûts et nos opinions, la réussite d'une rencontre avec quelqu'un dépendra de son degré de conformité à une liste écrite de préférences préétablies »⁴². L'extrait suivant nous montre comment les utilisateurs peuvent être conscients de cet état de fait mais l'accepter comme un élément inhérent au cadre dans ils choisissent délibérément de s'engager, en acceptant ses règles et modes de fonctionnement, en les mobilisant même pour diminuer les obstacles potentiels à la mise en place d'une relation.

« On m'a déjà fait remarquer que je peux passer à côté de l'homme de ma vie avec ce genre de critère [la distance la séparant d'un partenaire ; assez faible ici mais l'obligeant à emprunter un train de banlieue pour se rendre à son domicile]. Mais si je passe à côté, ce n'est pas l'homme de ma vie ! Evidemment, c'est quelque chose auquel je n'ai jamais fait attention dans la « vraie vie », mais dans le cadre de Meetic, c'est-à-dire d'une recherche artificielle et par critères, je souhaite ne pas m'ajouter cette contrainte d'emblée. » (extrait du blog de Saskia)

« Un homme au regard sombre et mélancolique, et à l'annonce intéressante, me contacte ce soir-là. Tiens, bac+4 seulement, voilà pourquoi je ne l'avais jamais vu dans mon Meetshake. ». (extrait du blog de Saskia)

« C'est con, mais c'est vraiment... du pur arbitraire. Mais, c'est impalpable, encore une fois, c'est vraiment... euh... l'impression que la personne te fait. C'est vraiment injuste et... si ça se trouve, la personne, tu la connaîtrais plus, tu t'écarterais avec, il faudrait dépasser l'a priori, tu t'écarterais et voilà quoi. Bon. Il faut bien » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Le fonctionnement des sites intègre progressivement cette volonté apparente de rationalisation de la sélection. Ainsi le site Meetic met-il en place, en Février 2007, le « pass select » qui permet tout d'abord aux utilisateurs de gérer leur disponibilité : un petit bouton situé en haut de l'écran permet de basculer entre les modes « disponible » et « indisponible ».

⁴¹ Voir, par exemple, à ce sujet le blog http://blog.lesperlesduchat.com/perles.php/2006/10/25/fin_de_meetic

⁴² Illouz, 2006, p.261

Lorsque ce dernier est activé, les communications synchrones telles que le chat sont interdites aux autres utilisateurs. Le « pass select » permet, par ailleurs, de sélectionner le lieu de vie et l'âge des personnes en droit de communiquer avec l'utilisateur. Le principe de sélection remonte donc d'un niveau puisqu'il est alors impossible aux personnes qui ne correspondent pas aux critères de recherche d'initier le moindre contact.

Cependant, il est important de moduler notre propos en précisant que tous les utilisateurs n'adoptent pas les mêmes « méthodes » pour qualifier et se faire une opinion sur celui ou celle avec le-laquelle ils s'apprêtent – ou pas – à rentrer en contact. Ainsi, les « enjeux » de la mise en relation conditionnent le degré de rationalisation de la recherche. Les personnes qui entendent établir une relation à long terme définissent, *a priori*, davantage leurs critères de recherche que celles dont le but est d'initier des relations éphémères. De la même façon un utilisateur peut faire varier la précision de sa recherche en fonction de l'évolution de ses aspirations relationnelles. Les usages ne sont pas linéaires, ils évoluent au gré des expériences, des attentes spécifiques du moment ; les réappropriations des dispositifs subissent les mêmes évolutions.

(à propos de la délimitation de ses critères de recherche :) « Moi, j'ai mis quasiment « sans avis » partout, en fait, parce que j'étais pas... euh...je voulais pas m'arrêter à un critère précis, chercher la femme de ma vie, qui soit parfaite, je cherchais simplement à rencontrer des gens » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

La précision de ces critères peut également varier en fonction des modes individuels d'appréhension de l'Autre. Comme le précise Sztompka « les types d'attentes liés à la confiance ne dépendent pas seulement des cibles, mais aussi des caractéristiques de celui qui fait confiance. Il existe probablement des traits de personnalité qui prédisposent à des attentes dures de type instrumental, centrées sur l'efficacité, la compétence et d'autres traits de personnalité qui prédisposent à des attentes souples de type axiologique et fiduciaire, centrées sur l'honnêteté, la loyauté, la bienveillance et l'aide, envers toutes les sortes de cibles »⁴³ Ainsi, si certains rationaliseront énormément leur recherche pour tenter de la rendre le plus efficace et « conforme » possible – mobilisant pour cela le potentiel objectivant des dispositifs – d'autres tenteront au contraire de se faire une idée plus vague et générale de l'Autre. Les éléments à qualifier et les moyens d'y parvenir ne sont donc pas les mêmes dans l'un et

⁴³ Sztompka, 1999, p.58 (traduction personnelle)

l'autre des cas. Cette dimension éminemment personnelle du jugement et de l'attribution de la confiance sera à garder à l'esprit pour l'ensemble des développements qui suivent afin de tenter d'éviter l'écueil de la généralisation excessive d'un phénomène aux nombreux déterminants psychologiques et individuels.

Nous sommes, par ailleurs, toujours ici confrontés à des formes de qualification générales appliquées à des anonymes. Nous verrons dans la partie suivante comment, personnalisant les relations, les acteurs mettent ensuite en place des formes personnelles de jugement à mesure que la relation est désanonymée pour devenir une relation « one to one », à mesure que sont progressivement franchies les frontières successives de l'intimité.

1.2.2 Hétérogénéité des prises et construction du sens, jugement et qualification

Se faire une impression sur celui ou celle à qui l'on parle n'est pas chose aisée dans le cadre de relations médiatisées. Comme le souligne Donath, construire l'identité de nos semblables est « une question difficile dans le monde réel, où des signes aussi subtils que le plus léger haussement de sourcil peuvent indiquer, à ceux qui sont assez malin pour les remarquer, une profusion d'informations sur l'allégeance et les croyances d'un individu ; en sus, nous vivons parmi une abondance cacophonique de ce genre de signes. La question est encore plus difficile dans le monde virtuel, où la cacophonie a été pratiquement réduite au silence par le médium, nous laissant le soin de rechercher de rares traces d'identité au sein de messages dactylographiés et de pages d'accueil statiques et superficielles. »⁴⁴ Pourtant les utilisateurs, nous allons le voir, ne manquent pas de ressources en ligne pour se juger et se qualifier les uns les autres. L'absence des corps introduit des manques et des incertitudes qu'il s'agit de combler autant que possible. Puisqu'ils sont les seuls supports disponibles, les outils et les informations qu'ils délivrent jouent donc un rôle primordial dans ces processus de qualification. Les indices qu'ils fournissent sont d'ailleurs très nombreux et nous pouvons légitimement penser que leur nombre n'est pas prêt de diminuer compte tenu de la place centrale qu'ils occupent au sein des usages.

Comme l'expliquent Ellison, Heino et Gibbs, « les participants à la rencontre en ligne opèrent dans un environnement où concevoir l'identité des autres est un processus complexe et évolutif de lecture de signaux et de déconstruction d'indices, utilisant à la fois des stratégies actives et passives ». Ainsi, « les utilisateurs d'Internet développent des impressions

⁴⁴ Donath, 2003, p.35

concernant les autres même avec les indices limités disponibles en ligne », « les interactants s'adaptent aux indices restant dans le but de prendre des décisions concernant les autres. Les utilisateurs regardent de petits indices, dans le but de se faire une impression, tels que l'adresse email de l'expéditeur, les liens vers une page personnelle et même l'heure d'émission des messages »⁴⁵. Il semble en effet que, dans de tels contextes, toutes les prises soient bonnes à saisir pour tenter de former sur l'autre une impression aussi précise que possible. Outre le sens des messages et l'identité des correspondants, leurs intentions doivent être décodées par le biais d'indices que leurs façons d'être ou de s'exprimer laissent paraître. Ces phénomènes de construction équipée du sens se rapprochent très largement des processus analogues détaillés dans le chapitre précédent. Certains dispositifs spécifiques entraînent cependant la mise en place de processus tout aussi spécifiques de production et de décodage de significations, elles aussi largement typifiées.

« Tu pouvais, un peu comme sur Meetic, soit juste flasher et dire « Hop ! Je suis passée par-là, j'ai flashé, tu peux aller voir ma page parce que je suis trop timide pour te parler » » (Bérengère)

« Quand je suis en ligne, je clique sur un max d'annonces pour les afficher (et ainsi aviser la nana que je regarde sa page), même si je ne les regarde pas tout de suite. Ca veut juste dire « hé, je suis là, et je regarde ton annonce! ». Là encore, ça peut les faire sortir du bois, et les inciter à me contacter. » (Nick)

« Tu as un historique des gens qui t'ont visité, qu'est-ce qu'ils ont fait sur ton truc, s'ils t'ont flashé, envoyé un mail ou contacté en chat. Donc, quand tu entres, quand tu ouvres ta session, en général, le premier truc que tu vas faire, tu vas voir ça, tu vas voir ton historique c'est-à-dire si tu as des mails en attente, si quelqu'un a visité, si quelqu'un a flashé sur toi. Donc, tu passes là-dessus, tu vois, « ouais, putain, une telle m'a flashé, donc, qu'elle sera en ligne, je vais essayer de la contacter et lui merci ou engager la discussion. » » (Paul, 24 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Ces sites multiplient les façons de se « faire signe » et entraînent, dès lors, tout autant de processus interprétatifs. Là encore, les échanges de signification débordent très largement le cadre des seuls mots échangés par les interactants. De même, les sites enregistrent, recensent, comptabilisent et se faisant offrent aux utilisateurs des informations sensées objectiver le jugement. Par un système de raisonnement inductif, les utilisateurs se font de l'autre une impression composée, d'une part, d'éléments d'auto définition co-construits par le médiateur

⁴⁵ Ellison, Heino & Gibbs, 2006 (traduction personnelle)

et la personne qui se décrit, d'autre part, de données objectivantes que les sites accumulent sans aucune intervention ni possibilité de contrôle par les utilisateurs. Paul nous explique ainsi comment le fait d'être présenté sur sa fiche comme étant « inscrit depuis Septembre 2005 » (propos recueillis en Février 2007) fait « fuir les filles » qui pensent avoir des raisons de se méfier s'il n'a su trouver, en tout ce temps, de personne qui lui convienne⁴⁶. Denis nous explique, lui aussi, la stratégie de changement de pseudonyme mise en place pour éviter ce type de jugements de la part de ses partenaires potentielles.

« Au bout d'un certain temps, trop de personnes te connaissent, il faut repartir à zéro, et puis... euh... je trouve que quand on trouve trop souvent quelqu'un, c'est peut-être pas quelqu'un de très sérieux. Quelqu'un qui... euh... est un petit peu trop souvent sur le site, euh... au lieu de faire... beaucoup d'autre chose, beaucoup plus intéressantes comme bricoler, lire et tout ça, euh... c'était aussi un de mes critères aussi, sur Caramail, il y avait des filles que je voyais très régulièrement et je ne cherchais même pas à contacter, je me disais, « non, elle y est tout le temps... euh... c'est pas la peine de contacter quelqu'un qui est tout le temps sur le site, quoi. » » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Les extraits qui suivent nous montrent également comment l'ancienneté sur le site (disponible dans l'encart réservé aux statistiques de la page principale des profils) est un élément fréquemment mobilisé par les utilisateurs pour inférer l'identité de celui/celle à qui ils/elles parlent. Les signes et prises dont se saisissent les utilisateurs pour se juger et se qualifier avant même d'établir le contact sont donc un mélange d'éléments affichés volontairement et d'autres affichés pour ou malgré les utilisateurs. Il semble d'ailleurs que, tout comme dans les situations de communication non médiatisée, les éléments de soi difficiles à contrôler aient plus de crédit que ceux que le partenaire potentiel peut plus aisément « travailler »⁴⁷.

« Il consulte mon profil et m'envoie un mail vers 23h00 pour m'écrire un sympathique : « vu ton ancienneté sur ce site, il semble, hélas, que tu aies du mal à trouver chaussure à ton pied 😊 ». Je lui envoie un chat pour répondre que la date d'inscription ne veut rien dire » (extrait du blog de Saskia)

⁴⁶ Il serait bien sûr possible pour Paul de créer une nouvelle fiche qui lui permettrait de « remettre les compteurs à zéro ». Il se verrait cependant privé de tout l'historique de ses contacts précédents ainsi que de toutes les statistiques qui peuvent, par ailleurs, lui être utiles.

⁴⁷ Goffman, 1974

« elle : oui je vois tu es un mangeur de femmes au vu du temps passé sur le site » (Nick, extrait de conversation chat)

Cependant la nature des éléments de sélection n'est pas la même en fonction de l'objectif recherché. Ainsi, la mise en place d'une relation amoureuse et – dans une moindre mesure peut-être – l'échange marchand appellent des qualifications plus complexes et complètes que la recherche de colocataires. Le lieu du logement, le prix du loyer et l'âge des colocataires potentiels semblent suffire, dans un premier temps, à qualifier les fiches des différents membres de Appartager.com.

« Quand j'ai vu qu'ils me contactaient, je regardais leur... leur fiche vite fait. Bon a priori... bon il y avait comme critères, je te dis, on avait garçon ou fille on n'avait pas de préférence spéciale, sur l'âge, on avait une tranche d'âge qui s'étalait de 21... de 20 à 30 ans quoi, 20 à 30 ans à peu près, pas trop au-delà. Bon il s'avérait qu'il y en a une qui est venue qui a 32 ans, celle qu'on a prise ! (rires) En plus tu vois ! Donc euh... voilà ce que je regardais, voilà les intervalles d'âge voir si ça collait à peu près, voir les gens d'où ils venaient, ce qu'ils faisaient comme boulot euh... voilà quoi, enfin rien de... aucun critère discriminatoire si tu veux » (Vladimir, 30 ans, salarié, utilisateur d'Appartager)

Dans le cadre de l'échange marchand, la référence du produit, son prix et la réputation du vendeur (nous y reviendrons dans la partie suivante) permettent de juger de l'intérêt d'une transaction potentielle mais ils doivent souvent être complétés de photos qui permettent de « faire le tour » de l'objet convoité (plusieurs photos permettent généralement de voir l'objet sous différents angles) afin de s'assurer de son état. Bien que nombre d'éléments purement manipulateurs ne puissent être simulés à distance, voir l'objet permet de révéler les anomalies flagrantes et de juger d'un état général. Il est par ailleurs possible de palier aux éventuels manques d'information par la formulation de questions à la personne qui met un objet en vente. Ces questions et les réponses fournies sont alors visibles de tous sur la fiche du produit. La personnalité, le caractère, les goûts, quant à eux, sont plus difficiles à juger et à déterminer et présentent une possibilité moindre d'objectivation. Nous venons de voir que les acteurs n'en déterminent pas moins des critères qui tendent à objectiver et rationaliser leurs modes de sélection afin d'assurer sa rapidité et une relative efficacité, attestée par l'expérience.

L'ensemble des prises au jugement décrites plus tôt nous invite à mettre l'accent sur l'importance, pour les opérations de jugement et de qualification qui nous intéressent, de tout ce qui « se voit ». L'image, et plus généralement les rapports de visibilité, jouent un rôle fondamental et sont organisés de manière experte par les sites eux-mêmes. Les photos sont très souvent indispensables au jugement mais elles ne sont pas les seules formes de visibilité en jeu. Les dispositifs de monitoring et de suivi des parcours, la mise en avant de certaines fiches ou encore les indices visuels disponibles sur celles-ci influencent le trafic et les parcours des utilisateurs et invitent fréquemment au contact (nous y reviendrons).

« Le premier critère qui compte pour moi, c'est la photo. C'est le truc le plus immédiat pour avoir envie de contacter une nana. Si la photo est pas mal, mais que les critères ne sont pas vraiment concordants (berk: elle aime Bon Jovi et les films de Bruce Willis...), c'est pas grave, je la contacte quand même. Mon optique est avant tout sensuelle je le rappelle. Donc pas besoin qu'elle ait un prix Nobel de physique pour que j'aie envie de la rencontrer. Un beau visage, un joli décolleté, un regard magnétique, feront parfaitement l'affaire pour commencer » (Nick)

Ainsi, sur les sites de rencontre en particulier, ajouter une photo à son profil semble être un « minimum » auquel il est pour ainsi dire obligatoire de se plier. Cette contrainte normative est fortement intégrée par les utilisateurs qui, d'une part, attendent fortement de l'Autre qu'il se montre, d'autre part, s'imposent de se laisser voir pour ne pas tricher et tromper leurs partenaires éventuels. Se cacher semble donc être quasi-unaniment condamné, quand bien même des formes plus directes de visibilité comme la webcam, appellent, elles, une négociation entre celui qui souhaite voir et celui qui souhaite maîtriser la façon dont il se montre et laisse l'autre pénétrer son univers concret, via la visibilisation, en temps réel de la personne telle qu'elle est à l'instant, ainsi que de son contexte d'activité (cf. 2.3.2)

« J'avais mis une photo de moi, parce que j'aime pas tricher donc, j'avais mis ma photo »
(Bérengère)

Multiplier les preuves visuelles semble être un des moyens de pallier l'absence des corps et d'éviter, autant que faire se peut, d'être dupé. Multiplier les sources d'information visuelle, donc les photos, est permis par les dispositifs et souvent utilisé par les utilisateurs méfiants ou prudents. La multiplication des photos permet une inspection plus fine, permet

éventuellement de rendre saillantes de nouvelles prises à déceler sur différents clichés, à différents angles et échelles.

« T'essayes de voir aussi si c'est une vraie photo parce que t'es jamais à l'abri de quoi que ce soit. Moi je me base pas sur une photo Parce que une photo ça peut sortir de n'importe où. (...) Plus t'en as et plus ça te permet de faire un cadrage et de voir la personne même quand elle, elle se trouve pas belle. Parce que des photos réussies c'est sûr ça te met en valeur mais des photos loupées ça te permet aussi de voir la personne dans la vie de tous les jours et de te faire une idée. »
(Paul, 24 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Les propos de Paul correspondent de façon quasi-parfaite aux précautions énoncés par le site Match.com dans ses « 10 conseils de sécurité pour votre prochain rendez-vous » :

« Demandez une photo à vos contacts.

Une photo permet de découvrir à quoi ressemble l'autre et à confirmer ou infirmer vos premières impressions intuitives. Essayez d'obtenir plusieurs photos, dans différentes situations et tenues afin de mieux juger à qui vous avez affaire. Si vous ne recevez que des excuses au lieu de photos, considérez qu'il ou elle a quelque chose à cacher. Match.com offrant un service de scannage gratuit à ses membres, il n'y a aucune raison pour que vous ne puissiez obtenir la photo d'un contact. »

Les utilisateurs mettent en effet en place des stratégies visant à diminuer les risques de tromperie largement permises par l'anonymat et la mise à distance des corps. Ces précautions alimentent les allants de soi véhiculés par les usages de tels sites et se propagent, tant dans les usages en ligne que dans les media ou même la culture populaire. Ainsi la chanteuse de rap Diam's conclue-t-elle sa chanson consacrée à la question des rencontres amoureuses en ligne par cette phrase : « si vous pouvez joindre deux photos, parce que une, on sait que c'est d'la triche... », reprenant à son compte des représentations communément admises par les utilisateurs des sites que nous étudions ici. Les sites eux-mêmes, comme c'est le cas du site Appartager.com, mettent par ailleurs leurs clients en garde contre les différents risques de fraude liés à de fausses présentations en formalisant ces mesures de précautions dans des guides ou des « conseils de sécurité ».

 **Appartager.com**

Elu N°1 de la colocation par les colocataires
Paris/Ile de France

Accueil | Espace membre | Aide | Presse | Coloc mode d'emploi | Liens utiles | Nos partenaires

ATTENTION AUX ARNAQUES

De plus en plus de fraudeurs sévissent sur les sites de petites annonces appelés « scameurs ».

• Voici trois règles essentielles pour ne pas vous faire piéger :

1) N'envoyez jamais d'argent par Western Union.

2) Si vous recevez un chèque d'un montant supérieur à celui que vous attendiez et que l'on vous demande de verser la différence, ne le faites surtout pas ! Le chèque sera refusé par votre banque quoi qu'il arrive. *(astuce du délai bancaire, le chèque est dans un premier temps accepté par votre banque et ensuite refusé)*

3) Méfiez vous des photos trop parfaites ! Soit les photos sont celles de femmes "très belles", soit celles de chambres et/ou d'appartements comparables à des chambres d'hôtel.

Exemple de photos:



Soyez également prudents face aux loyers modérés qui vous sont demandés pour des logements prestigieux dans de beaux quartiers tels que sur les Champs Elysées à Paris ou Picadely Circus à Londres, etc...

Si vous êtes contacté par un scameur par email, prévenez nous afin que l'on supprime cette annonce. virginie@appartager.com

De la même façon, les différents modes de description et les types de médiation qu'ils mobilisent sont hiérarchisés quant à la véracité ou la fiabilité des informations sur l'autre

qu'ils transmettent. Ainsi, le texte autodescriptif ne fournit-il que des informations subjectives, facilement falsifiables alors que la photo, elle, semble exposer une vérité et une apparence brute. La webcam, ajoutant le temps réel à l'image permet de saisir les choses telles qu'elles sont, dans la réalité de l'instant. Le site Meetic a d'ailleurs axé une partie importante de sa communication concernant le nouveau service « Visio » qu'il propose sur ce fait : voir les personnes en temps réel permet de s'assurer, de manière plus certaine, de leur apparence physique véritable.

« J : T'aimes bien toi voir l'image ? (à propos de la webcam)

P : Voir l'image de la personne ouais c'est sympa parce que déjà c'est pas une photo donc c'est pas figé. Donc c'est pas... Enfin ça se rapproche encore plus de la réalité, c'est... Si tu devais faire un classement, t'as une pauvre description qui tient en des lignes, c'est des caractères, après t'as les photos et puis après forcément t'as la vidéo. Parce que c'est la personne comme elle est au moment *t* et pas une photo qui date d'il y a six mois ou un an comme on a tous des photos qui traînent. Et puis tu vois, tu commences à un peu voir l'attitude de la personne. Tu vois d'autres choses que tu vois pas d'habitude. » (Paul, 24 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

« Accorder toujours un doute aux photos que vous verrez, tant que vous ne verrez pas la personne par l'intermédiaire d'une webcam. » (Blog I-rencontre.net)

Ces éléments nous poussent à interroger la conception que développe Möllering concernant une confiance dont il dit qu'elle ne présente pas de « logique automatique liant interprétation (les bonnes raisons) et des confiantes attentes favorables. »⁴⁸ Si cela peut être vrai quand il s'agit de comprendre des formes plus routinisées et stabilisées de confiance, il semble que le moment spécifique de la découverte de l'autre que nous étudions ici pousse justement les acteurs à la quête de ces bonnes raisons qui déterminent ici largement le crédit et la confiance accordés à des partenaires dont on ne sait encore rien. De plus, les temporalités spécifiques qu'impliquent les usages des différentes formes de médiations confèrent des propriétés spécifiques au jugement. Les premiers échanges sont presque toujours écrits, souvent enregistrés et stockés dans la mémoire des dispositifs, ils permettent alors à l'acteur de prendre le temps d'un jugement réfléchi.

« Chaque réponse est analysée et une analyse, me permet... euh... enfin, un mail analysé me permet d'en savoir un peu plus sur la personne et si je vois qu'il y a quelque chose qui ne va pas,

⁴⁸ Möllering, 2001, p.413

qui cloche... un truc, ça va, c'est pas un drame, je pèse aussi le pour et le contre, tu vois » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

S'ils ne sont pas tous de nature à discréditer la relation naissante, chaque élément compte et pèse lourdement sur les impressions immédiates qui, puisqu'aucune « histoire » de la relation ne vient les atténuer, président aux sentiments de crainte ou de confiance que les acteurs éprouvent les uns envers les autres. Nous verrons également comment ces jugements et qualifications déterminent les passages successifs des différentes étapes du parcours de confiance (cf. 2.2 et 2.3).

Pour finir, il convient de préciser que ces processus de sélection paraissent par ailleurs fortement sexués. Les femmes sont, de fait, bien moins nombreuses sur les sites de rencontre que les hommes. Malgré les incitations financières – sur Meetic, par exemple, seuls les hommes payent l'utilisation du service – ces derniers restent majoritaires. Dès lors, il s'agit, pour les femmes, de gérer la « masse » des contacts, pour les hommes, de sortir du lot⁴⁹.

1.2.3 Ce qui se fait et ne se fait pas : la norme négociée

Puisque la mise en relation est orientée vers un but relativement précis, toute initiation d'un contact contient, si elle n'est pas explicite, une forme tacite de demande. Les personnes qui ne souhaitent pas entrer en relation avec la personne qui, visiblement, ne leur correspond pas, doivent cependant répondre à la demande qui leur a été adressée. Quand bien même nous nous situons encore ici dans la partie de notre développement qui traite du moment précédant la mise en place d'un échange à proprement parler, il est très intéressant de noter combien, d'une part, la fuite et la lâcheté de la non-réponse peuvent être mal perçues par les utilisateurs (cf. Nick) mais également combien l'obligation de réponse peut conduire les acteurs à mettre en place d'habiles stratégies de contournement pour pouvoir formuler une réponse tout en permettant à l'un et à l'autre de conserver la face et en ménageant celui qu'ils ne souhaitent retenir.

⁴⁹ On peut, à titre d'illustration, consulter le résumé de l'expérience d'Anadema. Ayant créé un profil féminin factice, relativement « attirant », il s'est appliqué à comptabiliser les nombreux contacts reçus en un laps de temps très court. Ce texte, intitulé « ce que Meetic ne nous dit pas » est consultable à l'adresse suivante : <http://anadema.free.fr/?p=197>

« Je réponds à mes messages, si j'en ai. Je n'ai jamais pratiqué la politique du silence radio, que je trouve lâche. Pour moi, le silence n'est PAS une réponse. Bref, quand je ne sens pas le coup, je le fais comprendre, avec le maximum de diplomatie possible. Je dis cela, car c'est une façon de faire TRÈS répandue chez les nanas, et je trouve ça pitoyable. » (Nick)

« En fait, là, c'est un petit mensonge, c'est-à-dire que je dis à tout le monde qu'il y a déjà quelqu'un sur le coup. Pour pas me mettre dans la position de la personne qui... euh... pour pas faire comprendre à la personne que je vais choisir. Enfin... je trouve ça insupportable. Bien que ça se passe, c'est clairement comme ça. Mais, c'est dégueulasse... Enfin, je sais pas, la personne, elle arrive, elle est là, si tu lui dis « non, non, il n'y a personne encore. », la personne peut dire « tiens, c'est pour moi. Ouais, c'est super cool. » pff... alors, je trouve ça... cette relation-là m'insupporte... elle m'est vraiment très désagréable, je ne supporte pas ça.

J.C. : Et, pour les gens que tu reçois alors, tu leur dis aussi, qu'il y a plusieurs personnes ?

Yannick : Ouais. Et qu'il y a déjà... que j'attends la réponse de quelqu'un. Je leur dis que j'attends la réponse de quelqu'un.

J.C. : Comme ça, s'ils ne font pas l'affaire tu dis...

Yannick : Voilà. Je rappelle et je dis « voilà, la personne dont j'attendais la réponse a dit oui. » Et voilà. Parce que... sinon... après, je ne sais pas, peut-être que des gens pensent ça inhumain, mais, il me semble que c'est la solution la plus confortable pour moi et la plus... euh... je ménage l'autre. Et puis, comme ça, ça m'évite de... si la personne, elle me demande pourquoi, ça arrive, au moins, là, ça n'arrive pas, là. Je ne dis pas « parce que tu m'as paru gros... t'es un gros con. J'ai trouvé que ça ne passait pas du tout, là, tu m'as posé deux ou trois questions un peu nazes. Donc, non, non. » Tu vois ce que je veux dire. C'est terrible de dire ça. Donc, j'ai trouvé... en tout cas, moi, c'est la solution qui m'a paru plus tranquille pour moi, de m'en sortir le mieux » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Nous pouvons noter que dans de telles situations et dans le but de se préserver lors de l'annonce délicate du refus, les propriétés désinhibitrices des médiations écrites évoquées dans le premier chapitre peuvent être directement mises à profit par les utilisateurs qui s'assurent d'être corrects à l'égard de leur partenaire tout en limitant les coûts de l'interaction et la confrontation plus directe à l'Autre que représente le téléphone.

(à propos de colocataires potentiels à qui Yannick doit annoncer qu'ils ne sont pas retenus :) « Là, je vais le faire, je vais leur envoyer un message. Je pense que je ne vais pas avoir le courage de le faire de vive voix. Parce que ces gens, ils cherchent quand même un appart. C'est... enfin... c'est trop dur, je trouve. » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Cependant, il est important de noter combien le dispositif, les personnes qu'il doit permettre de mettre en relation, ainsi que les volumes d'interlocuteurs potentiels influencent fortement la façon dont les comportements sont mis en place et assumés par les utilisateurs qui sont contraint de trouver les moyens concrets de gestion de leurs interactions. De plus, avant que le contact ne soit initié, la personne à laquelle s'adresse l'acteur qui rédige son annonce n'est qu'un interlocuteur général. Non orientées, les intentions sont donc d'autant plus faciles à exprimer et les attitudes plus aisément assumées. Ainsi Marie peut-elle préciser sans gêne qu'elle ne répondra pas à tous ses interlocuteurs, qu'elle le sait et l'assume. Comportements dont la légitimité est discutable, dans d'autres contextes relationnels (cf. chapitre I) ou une fois que le contact est initié (cf. 2).

« J'avais mis que si je ne répondais pas, je plaçais coupable, enfin que j'étais consciente du fait que je ne voulais pas répondre et que j'assumais entièrement. » (Marie, 22 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

.. La « morale » des utilisateurs est d'autant plus problématique que de tels contextes permettent très largement d'en faire l'économie. En effet, quand bien même les identités peuvent être stabilisées par la création de fiches pérennes qui attachent l'individu à une identité spécifique et visible, les contacts restent des contacts médiatisés, largement anonymes, permettant aux utilisateurs de rester à l'abri et d'éviter le risque grâce à la distance qui les sépare de leurs partenaires. Pourtant, la morale est loin d'être absente d'un tel cadre d'interaction, bien au contraire.

Les sites, du fait du but qu'ils affichent et permettent de poursuivre, obligent à la prise de position. En effet, la finalité du contact est, de fait, inscrite par le cadre dans la sollicitation éventuelle des autres membres. Nous pouvons alors mentionner ici, à titre d'exemple, les stratégies de contournement mises en place par certains pour éviter la formulation de prises de position qui peuvent blesser. L'extrait suivant nous montre comment il est possible de faire preuve de tact sur Meetic tout en évitant de s'engager dans une relation non souhaitée.

« Quand la photo est naze, c'est un peu délicat à gérer, et je n'ai pas envie de la blesser, sans pour autant accepter de perdre du temps à chatter.

Alors j'avais trouvé un moyen efficace de régler le problème, et de ne PAS avoir à lui dire en substance « tu ne me plais pas » (ce qu'elle pourrait prendre, à tort ou à raison pour « t'es moche »).

Lorsque la photo était vraiment démotivante, je la branchais tout de suite cul, de façon très frontale, et en lui disant que je n'étais là QUE pour ça.

Généralement, dans la seconde elle taillait la route, offusquée. Et le chat se terminait immédiatement, après les politesses d'usage. » (Nick)

Ces sites sont très « concurrentiels » et certains, conscients, par empathie, de la difficulté de la position de celui/celle qui demande s'imposent certains égards envers ceux qui essuieront, très certainement, de nombreux revers lors de leur recherche.

« Les gens... j'essaie de ne pas me foutre d'eux quoi, enfin... je les mène pas en bateau, style « ouais, ça pourrait m'intéresser, attends, je... » Je leur dis tel que c'est euh... enfin, je ne sais pas comment te dire. Je sais que c'est chiant de chercher un appart, j'en ai cherché plein de fois euh... c'est très désagréable, cette situation d'être devant le propriétaire où il te jauge, tu vois, comment ça se passe, la course à la recherche d'appartement, les locataires qui se succèdent. Donc, les gens, je les... on va dire que je les respecte, je ne fais pas jouer la concurrence, je les respecte dans le sens que je leur donne un message. Par exemple, mon colocataire italien, quand j'ai eu... il y a des gens que j'avais mis en attente en leur disant « écoutez, j'attends la réponse de quelqu'un, quand la personne m'aura donné la réponse, je vous recontacte. » Quand mon colocataire italien m'a donné sa réponse, je leur ai, à tous, envoyé un message en leur disant « voilà, l'appartement est pris » » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Les processus de qualification et de sélection que nous avons ici détaillés nous permettent de mettre en avant un certain nombre de points communs à ces différentes formes de recherche. L'efficacité et la rapidité attendues de cette opération associées à l'importance des bases de données et des mises en relation potentielles conduit à une relative procédurisation et à une rationalisation de la sélection. Les cadres spécifiques de participation que constituent ces sites légitiment l'utilisation d'informations que les utilisateurs mobilisent pour mettre en place les types qui leur permettront d'orienter leur jugement. Jugement qui repose, par ailleurs, également largement sur des qualifications se rapportant aux corps et à l'apparence physique, des personnes ou des choses.

1.3 « Confiance généralisée » et dispositifs de certification

1.3.1 Adhésion à un « esprit » et crédibilité des autoqualifications

Nombreux sont ceux qui postulent (les utilisateurs en sont eux-mêmes souvent persuadés au début de leur pratique) que les personnes qui s'inscrivent et se décrivent sur les sites de rencontre mentent souvent quant à leurs caractéristiques physiques ou sociales. Il faut bien avoir à l'esprit pourtant que puisque ce dont il s'agit ici c'est de construire une éventuelle relation concrète, les mensonges, s'ils pourront « tenir » tant que la relation sera exclusivement médiatisée, seront tôt ou tard sanctionnés et ne résisteront pas à l'« épreuve de réalité » du face à face (avec la personne ou avec l'objet). S'ils existent, ils ne sont pas pour autant légion, du moins chez ceux qui attendent de leur quête qu'elle porte ses fruits. Quand cette possibilité de « vérification » concrète n'intervient à aucun moment de la relation, nous verrons ensuite comment des processus complexes de certification permettent de palier ce problème. Il semble qu'au-delà des distinctions plus fines, qu'il nous appartient de mettre à jour, deux attitudes s'opposent en matière de mise en relation médiatisée. Certains utilisateurs adoptent un point de vue résolument positif et confiant. Peu soucieux des tromperies qu'ils pourraient subir, ils s'engagent dans les relations en négligeant plus ou moins volontairement les risques inhérents à ces types d'échanges. D'autres adoptent une attitude inverse, ne s'investissant qu'après avoir mis en place toutes les procédures leur permettant de s'assurer de la confiance qu'ils accordent difficilement à ces inconnus dont ils se méfient. Il semble également que les utilisateurs puissent évoluer d'une attitude vers une autre à la lumière de leur expérience passée.

Nous évoquons plus haut l'importance que peuvent revêtir l'une ou l'autre des caractéristiques des individus aux yeux des autres. Certains contournements sont identifiés et tolérés, d'autres sont perçus comme inadmissibles. C'est donc toute une mécanique de négociation tacite – entre soi et les autres mais aussi face à soi même – qui se met en place entre des utilisateurs qui doivent se mettre en valeur, voire « se vendre », tout en attendant de recevoir des autres des informations dignes de crédit.

« Il voit que je réagis très mal. Il m'explique que ce mensonge est totalement délibéré. Il s'intéresse aux Parisiennes comme moi, or les Parisiennes ne s'intéressent qu'aux Parisiens. Il a

donc choisi de faire croire qu'il habitait le 16e arrondissement, soit l'arrondissement le plus proche de chez lui... (...) Ce n'est pas le fait qu'il ait menti qui me dérange, il faut bien faire du « marketing » sur Meetic. Par exemple, dans la liste de ce qui est « le plus attirant », on peut mettre ce que l'on veut, c'est subjectif. Mais je préfère qu'on ne me mente pas sur l'essentiel : âge, taille, poids, niveau d'étude, origine géographique.» (extrait du blog de Saskia)

Ellison, Heino et Gibbs voient dans la présentation d'un « soi idéal »⁵⁰ le moyen de concilier ces deux aspirations. Sans vraiment dire la vérité mais sans avoir l'impression de mentir, les utilisateurs se présentent tels qu'ils aimeraient être ou tels qu'ils ont le sentiment de pouvoir être si les éléments sont réunis pour qu'ils le puissent.

On peut, par ailleurs, généraliser ce qu'Offe nomme « adhésion à l'esprit d'une institution », qui permet à une relation de confiance de se mettre entre place entre des anonymes, ces « lieux » d'interactions étant considérés comme des formes particulières d'institutions dotées d'un esprit auquel l'utilisateur adhère a priori si il prend part aux échanges qui s'y déroulent. Cet auteur voit dans les institutions la genèse ou la facilitation du développement de la confiance dans ce qu'elles impliquent de celui qui s'y engage qu'il incorpore un certain nombre d'« idées normatives ». Y adhérant et s'y conformant ils assurent les autres d'un certain nombre d'attitudes dont on pourra penser qu'elles seront, dans une situation donnée, la leur. Ils deviennent alors des partenaires à qui on peut potentiellement faire confiance. Charki montre, dans le cadre spécifique des relations entre client et fournisseurs, que les acteurs adoptent une « confiance initiale » alors même qu'aucune expérience préalable ne leur permet de garantir le bien fondé d'une telle attitude parce qu'« elle facilite l'atteinte des objectifs »⁵¹ que l'un et l'autre des partenaires se sont fixés. Il montre ainsi comment les acteurs acceptent le fait qu'un a priori positif est nécessaire et, semble-t-il, préférable à une méfiance excessive, ici improductive.

Les différents sites jouissent donc d'une certaine image qui influence, au moins en partie, la façon dont sont considérés leurs utilisateurs et les contacts possibles avec eux. La « confiance diffuse » se transmet donc de haut en bas⁵², les utilisateurs bénéficiant de la crédibilité du site sur lequel ils ont choisi de s'inscrire.

⁵⁰ Ellison, Heino & Gibbs, 2006

⁵¹ Charki, 2005, p.4

⁵² Sztompka, 1999

« J'avais entendu parler d'autres sites, mais qui me paraissaient beaucoup plus explicites, c'était vraiment pour faire des rencontres, se mettre avec quelqu'un, avoir des histoires... enfin, c'était des sites qui allaient droit au but. Pour moi, c'était évident et ce n'était pas ce dont j'avais besoin. Et, Meetic, je voyais ça comme... vu comme Marianne en parlait, je voyais ça comme quelque chose de... comme un espace de rencontre quand même assez neutre » (Marie, 22 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

. Tout comme les processus de qualification que nous évoquions précédemment, la confiance peut ici être considérée comme une confiance anonyme, de premier degré. Elle n'est pas accordée à un individu en tant que tel mais en tant qu'individu membre d'un groupe qui lui confère des attributs spécifiques. Cette « confiance généralisée » (genestrolle trust) est accordée « sans qu'une connaissance intime soit requise ». Elle ne suffit pas à mettre en place une relation mais elle est un préalable qui rend celle-ci envisageable. Elle s'oppose à la « « confiance *intuitu personae* » (person-spécific trust) » qui concerne, elle, « la confiance des individus dont le comportement est connu, que ce savoir soit basé sur l'expérience de relation antérieures avec eux, ou sur des informations en provenance de tiers ayant eux-mêmes expérimenté cette confiance. »⁵³ Ce sont à ces tiers que nous allons nous intéresser désormais.

1.3.2 Un tiers de confiance, dispositifs de certification

Si l'ensemble des sites de mise en relation auxquels nous nous intéressons ici organisent le rapport à l'information et définissent des rôles, tous n'assurent pas les mêmes fonctions en matière de certification de leurs utilisateurs. Nous allons tenter de montrer comment la certification augmente avec le « risque » entourant le type d'interaction concernée. Sans entrer dans le détail des processus de certification pour l'instant, considérons les trois catégories de sites, le type de relation auxquelles ils entendent permettre de voir le jour et les dispositifs de certification qui y sont mis en place. Notons pour commencer que tous les usagers de ces sites sont, dans la plupart des cas, initialement des inconnus les uns pour les autres.

Sur eBay, il s'agit de permettre un échange marchand à distance et sans contact physique. Contrairement aux sites de rencontres ou de recherche de colocataire, jamais, avant la conclusion de la transaction, le face à face ne viendra permettre aux acteurs de faire subir à

⁵³ Lorenz, 2003, p. 111

la relation une quelconque « épreuve de réalité ». Il faudra, pour cela, attendre la confrontation concrète à l'objet de l'échange. L'incertitude est grande et les moyens concrets de la réduire sont inexistant, le risque est donc important. Si l'un des partenaires fait preuve d'opportunisme, un vendeur peut se voir dépossédé de son bien sans recevoir, de rémunération en contre partie ; inversement, un acheteur pourra payer pour un objet qu'il ne recevra jamais.

Le dispositif de certification mis en place par le site intermédiaire est complexe et complet, les informations mises à disposition nombreuses et l'effort pour diminuer l'incertitude est constamment visibilisé, par de nombreuses mentions, concernant la sécurité et les précautions d'usage notamment. Outre la possibilité d'ajouter des photos à la description du produit, un système de réputation a été mis en place. Lorsqu'un acheteur potentiel consulte la fiche d'un produit, il peut consulter la « réputation du vendeur » en cliquant sur le lien prévu à cet effet, situé dans l'encart « achetez en confiance ».

[Suivre cet objet](#) dans Mon eBay | [Envoyer à ur](#)

Informations sur le vendeur

Vendeur : [kathy-mimi](#) (13 ★)

Evaluations : **93,3 % positives**

Membre : depuis le 18-Déc-06. Pays : France métropolitaine
Inscrit comme vendeur particulier

- [Lire les commentaires d'évaluation](#)
- [Poser une question au vendeur](#)
- [Ajouter à mes Vendeurs favoris](#)
- [Afficher les autres objets du vendeur](#)

Achetez en confiance

1. Consultez la réputation du vendeur
Evaluations : 13 | 93,3 % positives
[Lire les commentaires d'évaluation](#)

2. Conseils de sécurité

 **Acheter en sécurité avec PayPal**
[PayPal protège vos informations bancaires.](#)

Le vendeur assume l'entière responsabilité de la mise en vente de l'i

Vendeurs et acheteurs sont certifiés par les autres utilisateurs émettant des avis quant aux transactions réalisées avec eux. Via cet enregistrement, cette *zone de vérification légitime*, qu'il organise et systématise, le dispositif réintroduit du long terme au sein de l'immédiateté des échanges et de la mise en relation. La confiance repose sur du long terme et sur un passé

sédimenté. Le site organise et collectivise cette sédimentation afin que le passé d'une relation soit généralisé, partagé, collectivisé et donc utile à l'ensemble des utilisateurs. Si la confiance se construit naturellement dans une relation à long terme, il ne peut en être autant dans le cadre des relations anonymes, à distance et avec des inconnus, tel que cela est le cas sur Internet. Les systèmes de réputation vont avoir pour but de redonner à ces interactions deux des propriétés fondamentales des relations à long terme, qui permettent justement à la confiance de voir le jour et de se maintenir. Ils permettront, d'une part, de créer une « histoire des interactions passées » qui « informe quant aux capacités et aux dispositions de l'autre partie » et, d'autre part, « l'attente de réciprocité (...) dans les futures interactions » qui génère une « stimulation au comportement positif ». Les systèmes de réputation cherchent donc à « restaurer l'ombre du futur de chaque transaction en créant des attentes/prévision »⁵⁴

« La confiance a en effet une caractéristique de renforcement, de circularité : chaque rencontre qui démontre l'honnêteté d'une personne va rendre le cadre de l'interaction future plus stable (Dasgupta, 1988 ; Gambetta, 1988) »⁵⁵. EBay et son système de réputation fonctionne donc à la manière des systèmes informatiques évoqués par Rouchier « développés pour mémoriser les failles de chacun, ou au contraire les capacités à respecter des délais ». L'activité de tout un chacun est mémorisée par le dispositif et la traçabilité est complète. « Une mauvaise expérience avec un vendeur sur Internet peut être enregistrée en moins d'une minute et diffusée à des millions de clients potentiels »⁵⁶ Qu'il s'agisse des transactions, des évaluations ou de leurs justifications, tout est enregistré et disponible pour tous. Ces processus mettent alors en jeu des « connaissances basées sur l'histoire des actions de l'autre mais [qui] ne sont pas acquises par une unique expérience directe. On parle en général de « réputation » quand on fait référence à cette confiance « médiatisée » (Caillé, 1994). » Nous voyons bien qu'effectivement, sur eBay, « l'image positive ou négative d'une personne sera fournie par un ensemble d'individus dont l'avis compte ou par un savoir commun distribué dans un groupe. »⁵⁷ EBay associe donc les deux formes de confiance distinguées par Lorenz et évoquées plus haut : la crédibilité et la notoriété du site invitent ses utilisateurs à accorder au site et à ses membres une confiance généralisée ; le système de réputation introduit, lui, une confiance *intuitu personae* entre des inconnus en capitalisant les interactions passées pour en faire une expérience collective, partagée et distribuée, eBay et ses utilisateurs faisant office

⁵⁴ Axelrod, 1992

⁵⁵ Rouchier, 2003, p.147

⁵⁶ Resnick & Zeckhauser, 2001, p.4

⁵⁷ Rouchier, *op. cité*, p.148

de « tiers ayant eux-mêmes expérimenté cette confiance »⁵⁸. Boyd se réfère ainsi à la « confiance communautaire » que génère le système de certification mis en place par eBay. Ce site est en fait, dit-elle « une communauté (de commerce) et la construction rhétorique de « communauté » sur le site fournit une base à la confiance entre les utilisateurs »⁵⁹ Prenant appui sur la visibilisation des résultats de jeux répétés, le site met en place un système de réputation dont Mangematin affirme qu'il constitue, avec le contrat, « l'ossature de l'intégration de la notion de confiance dans la théorie économique »⁶⁰.

Hardin note qu' « une bonne réputation incite les autres à vous choisir dans des entreprises coopératives qui sont dans votre intérêt. C'est parce qu'elle a cette valeur que les firmes dépense énormément d'argent pour entretenir leur réputation. Les individus agissent de façon semblable, bien qu'ils ne consacrent pas des sommes extravagantes à leur publicité personnelle. Une fois votre bonne réputation établie, tout laisse à penser que vous tiendrez à la conserver, et ce simple fait est une assurance incitant à se mettre en affaire avec vous. En règle générale, la meilleure façon d'établir une réputation n'est pas d'en parler mais de la démontrer dans les interactions concrètes »⁶¹. Zhe Jin et Kato indiquent cependant les limites de tels systèmes qui, s'ils semblent relativement effectifs malgré certaines différences culturelles montrent néanmoins certaines limites dues, entre autre, au fait que les identités puissent être manipulées sans frais. Les utilisateurs débutants seront alors plus à même d'acquérir des objets de moindre qualité⁶². De la même façon, les utilisateurs ne bénéficiant pas d'une bonne réputation (faute d'échanges en nombre suffisants notamment) pourront rencontrer des difficultés lors de la mise en vente de leurs objets. Nous pouvons, à titre d'exemple, citer le site encheereexpert.com qui, se proposant d'assurer la vente des objets qui lui sont confiés, se positionne comme tiers de confiance supplémentaire. A la manière de Shapiro étudiant le marché des experts et des créateurs de confiance, il est possible de dire que de tels sites réduisent la « distance cognitive » entre les acteurs et les produits ou les personnes à qualifier. Il y a donc, semble-t-il, effectivement des « marchés pour la production

⁵⁸ Lorenz, 2003, p.111

⁵⁹ Boyd, 2002 (traduction personnelle)

⁶⁰ Mangematin, 1999, p.35. Sur la notion de « jeux répétés » et de « confiance réputation », voir également Kreps, 1990 ainsi que le résumé de cette perspective proposée par Lucien Karpik en préface de l'ouvrage « Les mondes de confiance »

⁶¹ Hardin, 2006, p.102

⁶² Zhe Jin & Kato, 2005

de la confiance »⁶³ – sur Internet peut-être encore davantage – pour ces entreprises qui « proposent d'élaborer ou d'appliquer des standards techniques ou professionnels à un domaine d'activité particulier, en mettant généralement en œuvre des systèmes de certification. »⁶⁴

Resnick et Zeckhauser font, quant à eux, remarquer que, si le système de réputation comporte de nombreuses failles entraînant une fiabilité relative des évaluations, il n'en reste pas moins vrai que le système fonctionne, dans la mesure où il incite les utilisateurs à acheter ou à vendre une quantité importante de produits non standards à des étrangers⁶⁵. Comme le note Sztompka, « le risqué ne sera jamais éliminé complètement, mais l'anonymat doit être réduit à des niveaux acceptable pour n'importe quelle transaction « normale », pour ne pas bloquer le fantastique potentiel commercial d'Internet »⁶⁶

EBay semble donc, par le type de relation qu'instaure son système de réputation, modifier le type de confiance en jeu dans les échanges. Comme le montre Karpik concernant les avocats, vendeurs et acheteurs articulent eux aussi, dans ce cas précis, une confiance personnelle et une confiance impersonnelle et statutaire. Ils s'appuient en effet, pour se faire confiance, sur des éléments relevant d'un statut, visible et attesté par le système (« qui fait fond sur un dispositif objectivé permettant de faire l'économie de démonstrations répétitives »⁶⁷) et par ses tiers certifiant ainsi que sur des formes plus personnelles de confiance, en jeu dans les échanges directs qu'ils sont amenés à mettre en place avant de « faire affaire ». La première forme tendant à prendre le pas sur la seconde du fait de sa capacité à fluidifier le marché et ses échanges.

La définition précise des objectifs et des moyens d'accomplissement permettent, dans une situation où le risque peut être précisément défini (nous y reviendrons), de mettre en place des systèmes d'assurance. Ainsi, EBay, tiers de confiance, peut mettre en place un système d'assurance justement parce que ce sur quoi porte le danger peut être précisément défini.

⁶³ Shapiro, 1987, p.635

⁶⁴ Nooteboom, 2006, p.72

⁶⁵ Resnick & Zeckhauser, 2001, p. 5

⁶⁶ Sztompka, 1999, p.82

⁶⁷ Karpik, 1995, p.259

+ Dire que sur Ebay les références bibliographiques sont plus que nombreuses parce que cet objet (l'échange marchand entre inconnus médiatisé par un tiers générateur d'informations réciproques) constitue justement un terrain d'étude privilégiée pour les conceptions plus « classiques » de la confiance, tant sociologique qu'économiques.

Il nous faut cependant attirer l'attention sur le fait que, si ces certificateurs permettent, dans une certaine mesure, à la confiance de se mettre en place, ils constituent des « objets secondaires de confiance » et génèrent, de ce fait, de nouvelles formes de risques⁶⁸. En effet, « pour compter sur eux, on doit leur faire confiance. Par conséquent, ces sources d'informations sur la *trustworthiness* d'autres objets deviennent elles-mêmes les objets de la confiance. »⁶⁹ La confiance que l'on accorde, de façon apparemment moins risquée, à certains repose alors en fait sur une confiance accordée à d'autres ; confiance qui comprend elle aussi, sous des formes différentes, une certaine part de risque. La certification et les tiers de confiance ne résolvent, en effet, pas tous les problèmes pratiques liés à la confiance envers des inconnus ne serait-ce que parce que « nous avons besoin de connaître en partie l'identité de ceux qui nous fournissent des informations de manière à évaluer la véracité de ces informations. »⁷⁰ Impératif qui déplace le problème de la confiance et de la connaissance qui lui est associé plus qu'il n'y trouve une solution définitive.

Dans le cas de la recherche de colocataire, le risque est bien moindre. Les utilisateurs sont à la recherche de personnes avec lesquelles habiter. Si la mise en relation se solde par un échec, le seul risque encouru est de se déplacer pour un rendez-vous qui n'est pas honoré ou d'attendre une personne qui ne se présente jamais. Nous le verrons plus loin, ces sites jouent avant tout le rôle de simple base de données permettant à ses utilisateurs de se rencontrer le plus rapidement possible. Les contacts médiatisés sont peu nombreux, le site se contente de recenser les informations pertinentes pour l'une et l'autre des personnes susceptibles de cohabiter avant que celles-ci ne se rencontrent afin de voir si un accord est possible.

Les sites de rencontre amoureuse présentent une situation intermédiaire. La relation n'a pas pour but de rester médiatisée et les risques éventuels que prennent les interactants se situent essentiellement au moment de la rencontre physique. Il s'agit alors essentiellement

⁶⁸ Dasgupta, 2000 (traduction personnelle)

⁶⁹ Sztompka, 1999, p.46

⁷⁰ Donath, 2003, p.36

pour le site de garantir, tant que faire se peut, l'identité déclarée de ses membres et de s'assurer que les attentes affichées sont conformes à « l'éthique » du site. Ainsi, les photos sont elles vérifiées et les annonces lues et modérées avant d'être mises en ligne et donc visibles de tous. La certification est donc réduite à une adhésion minimale des participants à l'image que le site souhaite afficher.

On voit donc bien se dessiner un continuum dans la façon dont les sites certifient leurs utilisateurs. Quand ils ne jouent le rôle que d'annuaires permettant de contacter des personnes qu'il s'agit de rencontrer au plus vite, les impératifs de certification sont faibles. En effet, la partie médiatisée de la relation est minime et les réels enjeux relationnels se jouent en face à face. Quand l'échange dans son ensemble est médiatisé, le site se doit d'assurer une certification efficace et de permettre aux utilisateurs de disposer de toutes les informations nécessaires à la mise en place de la transaction. Dans les situations intermédiaires où les échanges médiatisés sont importants et ont pour vocation d'aboutir à une rencontre physique, la certification se doit essentiellement de permettre aux utilisateurs d'opérer convenablement les processus de sélection.

Il peut être intéressant, à ce titre, de mentionner le fonctionnement particulier du site américain de rencontre *True.com* qui a justement pris le parti de mettre en place un système lourd de certification afin d'assurer à ses membres une sécurité maximale. Dans le but de se distinguer de la concurrence, relativement importante dans ce secteur du marché, le site communique sur les risques inhérents à la rencontre sur Internet et les moyens offerts pour les éviter. Ainsi, dès la page d'accueil, True affirme que « les personnes mariées et les criminels seront poursuivis », détaillant les risques légaux auxquels s'exposerait toute personne qui effectuerait, sur le site, une fausse déclaration quant à son identité, son statut marital ou son passé judiciaire. On apprend, lorsque l'on entre dans la rubrique « Safer Dating » (rendez vous amoureux plus prudent) que les fiches des utilisateurs sont corrélées à des registres d'état civil et à des bases de données en ligne répertoriant les crimes et leurs auteurs. Des conseils pratiques en matière de rencontre sont prodigués afin de permettre une sécurité maximale au moment d'une rencontre éventuelle. La phrase de conclusion de l'avertissement figurant sur cette page est assez éloquente et résume la façon dont est pensé et construit le système de certification : « nous ne pouvons garantir que les criminels ne peuvent accéder à notre site mais nous pouvons garantir qu'ils regretteront de l'avoir fait. Ignorez cet avertissement à vos risques et périls ». La certification des utilisateurs est donc ici totalement déléguée au médiateur qui assume la tâche de réduction de l'incertitude et de réduction des

risques. Le public est défini *a priori* et tout est mis en œuvre pour que cette garantie fournie aux utilisateurs puisse être assurée. Andrejevic évoque cette prolifération des sites permettant de consulter les antécédents de personnes dont les informations deviennent publiquement accessibles⁷¹. Celle-ci va de pair, dit-il, avec l'expansion des sites de rencontre⁷². Les techniques de monitoring sont telles que les informations peuvent être croisées. Ainsi, le site *Peepsheet.com* est-il en mesure de fournir les identifiants, sur les différents sites de rencontre, des personnes qui ont été publiquement dénoncées comme infidèles. Il est intéressant de s'arrêter quelques instants sur la rhétorique spécifique et les valeurs d'intérêt général mises en avant par ce site pour présenter son activité et appeler ses visiteurs à la délation.

« Etes vous fatigués de vous faire tromper ou de rencontrer des mauvaises personnes ? N'avez-vous jamais souhaité qu'il existe un lieu pour dénoncer et se renseigner sur les personnes avant de vous engager avec elles, ou peut-être entrer en contact avec d'autres personnes qui envisagent ou qui ont eu une relation amoureuse avec elles ? PeepSheet.com est un nouveau site de délation pour partager des informations et parler à d'autres à propos des infidèles et d'autres personnes. Vous pouvez créer un PeepSheet⁷³ sur n'importe qui où vous ou d'autres personnes pouvez ajouter des commentaires, noter la personne, envoyer des photos, vous contacter anonymement, et plus. Vous pouvez ajouter autant de commentaires que vous le souhaitez ou juste entrer le nom de la personne, où elle vit et vous rendre disponible pour être contacté à son sujet. Vous pouvez même recevoir un email à chaque fois qu'un PeepSheet reçoit un commentaire ou quand un PeepSheet est créé concernant une personne qui vit près de chez vous ! Aidez les autres et partagez ce que vous savez à propos des personnes dans votre vie – commencez à créer des PeepSheets dès maintenant ! » (Texte de présentation affiché sur la page d'accueil du site Peepsheet.com)

Les visiteurs de ce site peuvent ensuite, par le biais d'un moteur de recherche intégré, effectuer des recherches par nom et prénom, code postal, identifiant (EBay et Match.com notamment) ou même en utilisant un numéro de plaque d'immatriculation. Ici, le processus de certification est envisagé dans un sens négatif uniquement et le savoir commun que développe la communauté doit permettre une élimination conjointe et collective du risque de se faire abuser. En effet, les individus sont-ils invités à participer à des « formes de surveillance et de

⁷¹ Andrejevic, 2005

⁷² On peut citer comme exemples les sites *DateDetectives.com* ou *Datesmart.com* qui, interrogeant des bases de données nationales, permettent de vérifier l'identité et les antécédents éventuels des personnes avec lesquelles une relation dans laquelle on se trouve engagé ou qui est envisagée.

⁷³ Un PeepSheet est une fiche répertoriant les différentes informations concernant les personnes ayant fait l'objet d'une délation. (cf. annexe p.II)

vérification autrefois centralisées »⁷⁴. Mobilisant les propos de Gary Marx, Andrejevic affirme que dans une société où tout un chacun devient suspect, « un moyen de gérer le volume de suspicion est d'inviter tout un chacun à devenir un détective privé, un espion »⁷⁵.

Le site *Friendster.com* emploie quant à lui une méthode moins rigide et procédurale de certification en mobilisant directement ses utilisateurs pour réaliser cette tâche. Danah Boyd détaille habilement la façon dont ce site connecte les réseaux relationnels de ses utilisateurs entre eux, partant du principe que « les amis d'amis ont plus de chances d'être de bons rendez-vous que les inconnus »⁷⁶. Les fiches personnelles comprennent, de ce fait, non seulement les traditionnelles photos et descriptions personnelles mais aussi les commentaires des ami(e)s et membres du réseau des utilisateurs. Ces derniers deviennent donc ici aussi, entre eux, des tiers certificateurs puisqu'il y a « une certaine quantité de confiance dans les connections de second degré, simplement parce qu'elles peuvent facilement être confirmées par l'intermédiaire d'une connexion partagée »⁷⁷.

Cependant, et ce quelle que soit la situation considérée, les informations dont disposent les utilisateurs les uns sur les autres ne sont et ne seront jamais pures et parfaites. Si elles fournissent des repères et des points d'appui, elles ne font jamais totalement disparaître le risque inhérent à toute forme de relation. Comme le note Luhmann, « les points d'appui sur lesquels se forme la confiance n'éliminent pas le risque, ils ne font que le réduire. Ils ne fournissent pas une information complète sur le comportement attendu de la personne envers qui la confiance doit se porter. Ils ne servent que de tremplin pour effectuer un saut dans l'incertitude qui est toujours structurée et limitée. »⁷⁸ C'est ce saut, indispensable à la mise en place d'une relation personnalisée et à la poursuite de l'objectif commun, que nous allons étudier maintenant. Comme le note Andrejevic, la technologie « offre de nombreuses ressources pour ceux qui ne souhaitent placer leur confiance ni dans les procès de certification ni dans les témoignages des pairs. Le but des investigateurs *fais-le-toi-même* est de chercher de l'information à propos de quelqu'un sans que celui-ci ne le sache. »⁷⁹ Quand bien même ce que nous allons montrer ici diffère largement de ce qu'étudie cet auteur, nous allons explorer,

⁷⁴ Andrejevic, 2005, p.488 (traduction personnelle)

⁷⁵ *Ibid.*

⁷⁶ Boyd, 2003, p.2 (traduction personnelle)

⁷⁷ *Ibid.*, p.4

⁷⁸ Luhmann, 2006, p.36

⁷⁹ Andrejevic, 2005, p.490 (traduction personnelle)

dans la suite de notre développement, une des manières d'équiper cette gestion et cette tentative de réduction de l'incertitude.

2. Les parcours de confiance et leur équipement

Comme nous l'avons mentionné préalablement, les interactions et les relations que nous étudions ici présentent, du point de vue des acteurs, une certaine part d'incertitude, voire de risque, dans la mesure où ils ne savent initialement rien de la personne avec laquelle le contact est établi. Inconnus l'un pour l'autre, il leur faut mettre en place, ensemble, un parcours qui leur permettra peut-être d'atteindre un objectif commun. Nous pouvons ici reprendre la notion de « mistrust » – qu'il distingue de la méfiance, « distrust » – proposée par Sztompka dans la mesure où elle semble correspondre à la situation dans laquelle se trouvent les acteurs au début de ce parcours. Cette notion se réfère, en effet, dit-il, « à une situation neutre, où la confiance et la méfiance sont suspendues. Elle signifie un manque d'attentes claires et une hésitation quant à son propre engagement. J'utilise le terme « mistrust » pour indiquer une phase temporaire et intermédiaire dans la dynamique de construction ou de diminution de la confiance. »⁸⁰ Nous allons tenter de montrer comment, une fois la première étape de sélection dépassée et une fois le contact initié, se mettent en place, se déroulent et se concluent alors concrètement ces « parcours de confiance ».

Comme dans de nombreuses situations de communication médiatisées, peut-être encore plus du fait que les protagonistes sont des inconnus l'un pour l'autre, les normes qui président à l'interaction et au maintien des relations sont vagues. Les contacts que les utilisateurs mettent en place par le biais de ces sites sont souvent nombreux ; les paris qui sont faits concernant l'un ou l'autre des partenaires s'accompagnent d'engagements multiples, parfois difficiles à concilier et à gérer. Si les dispositifs de certification présentés précédemment permettent, dans une certaine mesure, d'encadrer et de stabiliser les comportements, opportunistes notamment, il n'existe pas pour autant de consensus concernant les obligations, droits ou devoirs en matière de mise en place et d'entretien de ces relations. Cet appareillage normatif flou n'est pas sans conséquences sur la gestion des relations et des « parcours de confiance » que nous allons détailler ici, chacun bricolant, avec les autres, ses règles et ses marges de liberté. Ainsi, Marie assume de ne pas répondre, Anadema se froisse et se plaint de la façon dont ces relations si fragiles sont gérées et souvent évacuées par ses

⁸⁰ Sztompka, 1999, p.26

partenaires, Paul « bloque » sur MSN les contacts dès lors qu'il sait qu'ils ne lui apporteront plus rien de constructif. Avant qu'un début de relation soit mis en place, tout semble permis. Les acteurs tirent directement profit de la faiblesse et de la multiplication des contacts pour rentabiliser tant que faire se peut leurs usages. Comme l'écrit l'auteur du site I-rencontre.net, « le principal intérêt d'un site de rencontre, est que l'on peut rapidement et facilement choisir ses contacts, faire la connaissance de nombreuses personnes, et aussi stopper une « relation » si l'on ne se sent pas en confiance. » Cette possibilité d'avancer à leur rythme et de gérer les relations sans prise de risque, se désengageant quand le risque semble trop grand ou que la relation perd de son intérêt, est directement mise à profit par les utilisateurs. Nous allons voir maintenant comment se construisent et se gèrent ces parcours.

De l'idée de parcours il nous faudra ici retenir deux éléments co-dépendants qui organiseront notre développement. La première partie de notre description s'attachera à détailler les étapes dont sont composés les parcours, leur construction, leur identification et leur importance symbolique pour les acteurs. Nous verrons ainsi comment les outils équipent et jalonnent ces différentes étapes et nous étudierons les différentes formes de confiance en jeu ainsi que les passages opérés entre l'une et l'autre, une fois le contact établi. Cela sera également l'occasion d'étudier comment une première forme de confiance générale et anonyme (détaillé en 1.3) se transforme progressivement en une confiance plus personnelle et individualisée, à mesure que la relation suit elle-même ce processus de personnalisation et que se mettent en place un certain nombre de routines entre les acteurs. Pour reprendre le vocabulaire de Schutz les utilisateurs opèrent un rapprochement réciproque. Ils passent progressivement du statut de « lointain » à celui de « proche », les relations ne sont plus « anonymes » mais « personnalisées » et les types qui soutiennent les qualifications ne sont plus, comme nous venons de le voir, d'ordre général mais adaptés aux connaissances nouvelles acquises quant à un partenaire particulier, maintenant reconnu pour son individualité et non plus l'appartenance à un groupe aux propriétés similaires. Ce déplacement, des zones lointaines à des zones plus proches, sont opérés tant symboliquement que concrètement. A mesure que l'intimité et la confiance s'accroissent, les acteurs laissent l'Autre pénétrer des zones plus proches notamment par l'entremise des outils et des découpages qu'ils permettent d'opérer. Chaque passage d'une forme de médiation à une autre traduisant un engagement relationnel différent. Nous serons donc une nouvelle fois amenés à nous arrêter sur la notion même d'engagement et sur la façon dont elle est problématisée au sein des usages.

Il nous faudra ici examiner les changements importants que vont subir tant la nature de la confiance elle-même que les ingrédients qui la constituent. Jusqu'ici éminemment cognitive, générale et dépersonnalisée nous allons maintenant être confrontés à une confiance bien plus affectuelle et personnalisée où les engagements deviennent ce qui importe réellement, les informations n'étant plus alors qu'un moyen supplémentaire de les mesurer.

2.1 L'importante définition des buts

Le but et la finalité des échanges, les objectifs relationnels mis en place par les participants, vont jouer, en ce qui concerne la compréhension des « parcours de confiance », un rôle très important. Nous allons, dans un premier temps, tenter de comprendre comment ces objectifs sont le fruit d'une co-construction, négociée entre les acteurs mais aussi entre les acteurs et les dispositifs qui médiatisent leur « rencontre ». Il nous appartiendra alors d'analyser comment ce but, cette « façon dont les choses doivent se passer » et ce à quoi elles doivent finalement aboutir, se définissent, dans et à l'extérieur des dispositifs qui cadrent initialement les échanges. Nous étudierons ensuite la façon dont la précision – et la possible institutionnalisation⁸¹ – des objectifs influence la longueur, mais aussi la forme, des parcours.

2.1.1 Des objectifs relationnels généraux à préciser

Comme nous l'avons déjà évoqué, des *a priori* relationnels sont intrinsèques au cadre initial d'interaction qui prédéfinit, au moins en partie, les attentes et les aspirations des interactants. Cet élément distingue ce cadre spécifique de nombre de situations d'interaction non médiatisées. En effet, si les acteurs sont inscrits, présents et actifs sur ces sites, cela signifie justement qu'ils poursuivent certainement le but que ces derniers doivent les aider à atteindre : mettre en place une relation amoureuse, trouver un colocataire ou vendre / acheter un objet.

« Ça s'appelait « Flirt », je savais très bien où j'allais. Je savais très bien que... que ma démarche, elle était si... euh... si ça fonctionne, il y a toujours moyen de... parce que ça reste des gens qui sont en recherche de quelque chose. » (Bérengère)

⁸¹ Berger & Luckman, 1996 ; White, 1992

Dès lors, ces buts *inscrits dans* le cadre impliquent que les contacts qui sont établis le sont toujours sur ces bases stables et qu'ils seront compris et traités sur ces mêmes bases. Ainsi, les acteurs ne peuvent faire l'économie de la prise de position. Le refus ou l'acceptation de l'invitation à initier une potentielle relation amoureuse, marchande ou de vie commune peut prendre plusieurs formes, il se doit cependant d'être exprimé. Puisque la mise en relation a un but que le cadre atteste et soutient, la prise de contact contient une demande, une forme de requête à construire ensemble une relation dont le but est, au moins partiellement, fixé par avance.

« D'autre part, la chose qui me gênait le plus, et que bizarrement j'apprécie bien aujourd'hui, c'est l'absence d'ambiguïté. Moi hétéro célibataire je devrais rencontrer des hétéros célibataires de mon âge ou à peu près. Dans la vie, cela arrive (pas très souvent hélas), mais j'ai toujours l'option de l'esquive, de faire croire que je suis indifférente ou que j'ai un petit ami si je sens qu'un type n'accroche pas ou que je le trouve lourd. Sur Meetic on est là pour se plaire et il n'y a pas de masque : le rejet ou le râteau est inévitable, même s'il est poli. » (extrait du blog de Saskia)

Les objectifs relationnels reposent généralement sur des typifications dont les bases varient mais qui se caractérisent par les représentations qu'elles permettent d'associer par l'évocation d'un terme ou d'un autre. Ainsi, les personnes qui cherchent des colocataires sont-ils enclin à mobiliser des références communes et répandues comme le film « l'Auberge Espagnole » qui résume à lui seul une façon de vivre et de concevoir une forme spécifique de « vivre ensemble » en colocation. Les utilisateurs de sites de rencontre mobilisent quant à eux fréquemment la dichotomie « plan cul » / « relation sérieuse » sur laquelle nous serons amenés à revenir à plusieurs reprises.

Cependant, quand bien même des buts généraux sont implicitement exprimés par les acteurs du fait de leur seule présence, ils se doivent d'être précisés et affinés en fonction de la spécificité des aspirations personnelles. Les sites ne fournissent qu'un cadre général qui peut accepter de nombreuses interprétations. Il s'agit pour les utilisateurs de spécifier et de préciser, pour soi et pour les autres, leurs attentes au sein d'un système qui véhicule des attentes *a priori* mais qui reste ouvert à une gamme d'aspirations hétérogènes. Le système par son fonctionnement, contraint pour ainsi dire à une objectivation et une explicitation des désirs et des envies qui se doivent d'être exprimés clairement si l'on souhaite mettre en place des relations conformes à ses attentes. Ce caractère plus ou moins flou des objectifs à

atteindre a en effet, nous le verrons, plusieurs conséquences quant à la construction et la gestion des parcours de confiance.

Les objectifs potentiellement flous et incertains font l'objet d'une spécification explicite quasi-systématique. Cette spécification peut s'effectuer à différents moments, en amont, lors de la rédaction de l'annonce, ou lorsque le contact est établi. Quel que soit le moment où il est effectué, ce travail de spécification est une étape importante du parcours. L'expression des buts et attentes personnels est, par exemple, un rituel des premiers échanges dans les sites de rencontre. Il est important pour chacun des interactants de savoir ce que son partenaire cherche à trouver sur le site avant d'envisager d'initier une relation avec lui/elle. Ces éléments sont déjà généralement contenus dans les annonces, ils n'en alimentent pas moins, de façon récurrente, les débuts de conversation. Si les attentes n'ont pas été clairement définies, elles sont immédiatement abordées lors de la rencontre.

« Donc on s'est rencontrés. Bon euh... je sais plus alors tout de suite quand on s'est rencontrés le truc qu'elle m'a demandé c'est si je cherchais quelqu'un. (rires) J'ai dit "bah non", » (Didier, 40 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Parfois les conditions ne semblent pas réunies pour qu'un type de relation soit mis en place. Les utilisateurs réajustent alors leurs aspirations en fonction de ce que la situation leur permet de construire. Ainsi Denis et une femme rencontrée sur Meetic décident-ils de « s'amuser » même si la présence de leurs enfants respectifs condamne une relation à long terme que Denis appelle pourtant de ses vœux. Inversement, des relations prévues pour n'être que des aventures éphémères peuvent-elles se transformer en relation à plus long terme. Les objectifs présentent donc cette double caractéristique d'être souvent relativement précis tout en laissant la possibilité aux circonstances de venir troubler le cours préétabli des événements. L'évolution d'un type de modalité relationnelle à un autre ne va cependant pas de soi et est susceptible de poser un certain nombre de problèmes (cf. 2.2.5)

« C'était purement un plan cul qui aurait pu être renouvelé, mais un plan cul. Et, en fait, ça a vachement bien accroché et on a commencé une super histoire qui s'est terminée, comme beaucoup d'histoire, mais enfin... voilà, ça a duré un an et demi alors que c'était pas du tout prévu. » (Zoé, 25 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Ainsi, nombreux sont les utilisateurs du site Meetic qui déclarent mettre en place, par l'intermédiaire de ce site, des relations purement sexuelles en précisant que cette finalité doit être spécifiée, et suffisamment claire, entre les deux partenaires. La brièveté de la rencontre fait l'objet d'un accord préalable. Si des abus de confiance existent très certainement, il nous faut mentionner ici le fait qu'aucun de nos enquêtés ne nous a rapporté d'épisode de cet ordre au cours de son expérience. Si tous ne sont pas satisfaits de ce à quoi ces relations ont abouti aucun ne semble avoir été conduit à faire des choses qu'il ne souhaitait faire.

La finalité pèse également, comme nous l'avons constaté plus tôt, sur les processus de sélection. Si un partenaire ne semble, dans l'absolu, convenir pour que soit mise en place une relation à long terme, il peut cependant satisfaire le désir d'une nuit.

« Je suis tombé sur deux personnes, une personne qui était avec quelqu'un déjà, qui avait envie de s'amuser et... donc, on était au courant et une autre personne qui n'avait personne, mais... elle ne me plaisait pas physiquement, mais par contre, elle était, elle avait un caractère vraiment génial, et voilà, j'ai eu envie vraiment de passer la soirée avec.

JC : Et la nuit ?

Oscar : Et la nuit, oui. Et, c'était cool, vraiment. Ça n'ira pas plus loin que ça, mais dès le départ, on était d'accord. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Puisque « vivre ensemble » accepte un nombre important de définitions et puisque « les paroles s'envolent mais les écrits restent », Jean Sylvain remet à chacune des personnes qu'il rencontre un document où sont consignés l'ensemble des principes régissant la colocation dans laquelle il offre une place (cf. annexes). Partage des tâches ménagères, considérations financières ou activités communes y sont détaillées. Les personnes signent ensuite le document avant d'emménager, scellant ainsi le « pacte » spécifiant un mode de vie maintenant précisément défini et fixé dans un document, éventuellement mobilisable par la suite.

2.1.2 Précision des objectifs et longueur des parcours

Il semble possible d'affirmer que la précision variable des objectifs entraîne une variabilité proportionnelle de la longueur des parcours de confiance. Si ce constat mériterait d'être mis à l'épreuve d'un volume plus important de situations, nous constatons cependant de façon répétée que, plus les objectifs sont précis, plus les parcours ont tendance à se raccourcir.

L'imprécision génère, elle, une incertitude qui tend à augmenter la longueur des parcours séparant le contact initial de l'atteinte éventuelle d'un objectif et ce, du fait notamment, que la confiance nécessite, pour s'établir, que cette incertitude soit réduite (nous y reviendrons). Or réduire l'incertitude demande, entre autre, de préciser les objectifs et cela demande du temps.

En ce qui concerne les échanges marchands, l'incertitude porte tout simplement sur la valeur d'échange du bien. Le système des enchères rallonge, de fait, le parcours entre le premier contact et l'achat du bien. L'objectif est précis mais l'incertitude porte sur les moyens de son accomplissement. La longueur des parcours dépend fortement, dans ce cadre, de la façon dont risques et incertitudes concernant le partenaire et le produit peuvent être réduits, par l'entremise des dispositifs de certification (détaillés en 1.3) ainsi que par les échanges éventuels entre vendeur et acheteur(s) potentiel(s). Une fois les qualités attribuées la longueur du parcours n'est plus alors dépendante que du système des enchères. Elle est donc, à ce titre, susceptible de très peu de variations. L'incertitude peut être dite systémique ou institutionnalisée. Son influence sur la longueur du parcours de confiance repose sur les formes même de son organisation.

L'objectif – au moins avant la rencontre – est également précis lorsqu'il s'agit de recherche de colocataire. Il faut tester des compatibilités et un « feeling » que seul le face à face semble permettre d'éprouver. L'incertitude peut réapparaître, comme nous l'avons vu précédemment, quant à la définition du « vivre ensemble », la réduction de cette incertitude reste cependant majoritairement cantonné aux moments de la rédaction des annonces et – encore davantage – à celui de la rencontre physique. Le parcours précédant ce contact en face à face est donc raccourci tant que faire se peut. Les contacts médiatisés ne semblant être en mesure de fournir les informations nécessaires, dans cette situation, au jugement et à la prise de décision, leur rôle est minimisé afin d'aboutir, aussi rapidement que possible, à un contact physique. Nous reviendrons plus tard sur ce moment précis du jugement, contentons-nous pour l'instant de constater que la médiatisation du parcours est réduite et se limite essentiellement à la prise de contact.

« La rencontre, comme disait Sartre, ça se fait lorsqu'on qu'on côtoie les gens. C'est pas à distance, c'est pas... non, c'est lorsqu'on les voit et lorsque... on va dire le feeling. » (Jean-Sebastien)

« La prise de contact, elle s'est faite par un seul coup de fil, finalement. Ça a été logistique, on va dire. Oui, un coup de fil « voilà, j'ai besoin d'un coloc », « moi je suis un coloc potentiel, on peut essayer de s'arranger », c'est... c'est comme des petites annonces pour vendre un vieux cheval de bois (...) « J'ai besoin d'un cheval de bois, t'en as un à vendre, on va s'arranger » et après on prend rendez-vous pour poser les choses. » (Jean Bernard, 26 ans, salarié, utilisateur d'Appartager)

« On a fait passer les quatre personnes, voilà je me suis pas... c'est pas... je me suis pas fait une opinion en regardant les fiches des gens quoi. Attendre... de le voir, déjà le premier contact au téléphone, déjà tu vois comment ça discute et tout mais bon (...) je vais pas me faire un avis sur une personne en l'ayant eu trois minutes au téléphone tu vois euh... Je dis « bon bah on a une personne qui s'appelle Christel, qui vient ce soir, à 8 heures ½ », si, je balançais juste que voilà elle était genre à ... machin chose, elle fait ci, elle fait ça quoi. Mais bon libre à nous après de découvrir et de faire... d'approfondir sur la personne quoi.

J. C. : Et ça se déroule comment après les entretiens, si on peut appeler ça comme ça ?

V. : Oui l'entretien, on appelle ça comme ça, « l'entretien », en fait parce que... tu passes un entretien pour savoir si tu vas venir ou pas quoi, donc c'est plus ou moins, c'est un peu dur des fois à dire, mais c'est un entretien quoi. » (Vladimir, 30 ans, salarié, utilisateur d'Appartager)

Ces extraits nous le montrent, la rencontre physique joue un rôle primordial dans ce type de mise en relation. Elle semble effectivement la seule à pouvoir permettre de qualifier réellement et effectivement les colocataires potentiels. Les médiations sont donc supprimées autant que faire se peut afin d'arriver au plus vite au moment décisif de la confrontation des corps. Le téléphone et la voix peuvent, certes, permettre de se faire une première impression ; elle se doit malgré tout – dans la plupart des cas – d'être confirmée ou infirmée en face à face. Une part importante de la sélection est opérée « en aval », lors de la rencontre en face à face, ce qui distingue fortement cette forme de mise en relation des sites de rencontres amoureuses où les procédures de sélection « en amont » sont bien plus importantes. La rencontre est pour ainsi dire, une première étape, dans le premier cas quand elle est un aboutissement dans le second. Les outils de recherche et de qualification généraux ainsi que les informations qu'ils fournissent (cf. 1.2) suffisent aux utilisateurs à obtenir les informations nécessaires pour pouvoir s'assurer d'une compatibilité minimum permettant d'envisager une rencontre physique. Ainsi, partant du principe qu'il ne souhaite pas vivre avec des jeunes parce que leur mode de vie s'écarte trop du sien, l'âge est le critère en fonction duquel Jean Bernard discrimine les fiches. Vladimir, quant à lui, mobilise la médiation téléphonique pour filtrer les utilisateurs, palliant ainsi aux manques de qualification des sites qu'il utilise ou précisant tout simplement ses attentes. Certaines formes de médiations semblent, quant à elles, peu

appropriées à une telle prise de contact. Ainsi, la demande d'informations par SMS est-elle perçue comme une manière inhabituelle d'entrer en communication avec de futurs colocataires potentiels. Une fois passés ces premiers filtres objectifs, les formes subjectives de qualification sont, pour l'essentiel, cantonnées au moment de la rencontre.

« Un critère essentiel en fait, je ne suis pas contre les jeunes, je ne fais pas de l'anti-jeunisme primaire ou ce qu'on veut... comme je le disais tout à l'heure, moi les jeunes j'aurais pas pu vivre avec dans la mesure où un étudiant qui fait la fête, un qui fête le premier lundi de la semaine, le premier jeudi de la semaine... au bout d'un moment ça va quoi, y en a qui veulent travailler... Il invite ses potes, c'est très bien... ils peuvent prendre l'apéro. L'important, c'est qu'il faut savoir que... ben quand on est en colocation, il faut que... quand on fait quelque chose, ça déranger personne. » (Jean Bernard, 26 ans, salarié, utilisateur d'Appartager)

« Après avoir fait un premier tri au téléphone des gens qui étaient intéressés pour rester là plus de six mois euh... parce qu'on n'avait pas plus de critères que ça de toute façon puisqu'après on est cinq garçons, deux filles, c'est un garçon qui s'en va, on avait lancé une annonce pour trouver un nouveau colocataire garçon ou fille, sans importance, donc on a laissé mixte. » (Vladimir, 30 ans, salarié, utilisateur d'Appartager)

Nous avons vu, par ailleurs, que les informations à obtenir sur l'autre offrent généralement, dans de telles situations, des possibilités d'objectivation importantes et qui se plient aux modes de qualification mis en place par les sites. Le lieu de vie peut, quant à lui, être plus difficile à qualifier. Les éventuelles photos ne suffisent pas à se faire une idée précise sur l'endroit qu'ils envisagent d'habiter. La rencontre est alors, dans ce cas également, indispensable.

Les rencontres amoureuses offrent, quant à elles, à observer une variété de situations et une prégance variable de l'incertitude. Quoique caricaturale, la distinction « indigène » entre les « plans cul » et les relations « sérieuses » peut être reprise une nouvelle fois ici. Se réclamant parfois de l'un ou l'autre des modèles, nombreux sont ceux qui aspirent à un « entre deux », relations sexuelles et distractives, qui ne doivent pourtant faire l'économie d'un respect indispensable et qui sont souvent l'occasion d'attendre qu'une relation réellement conforme à leurs attentes ne se présente.

Nous y reviendrons dans la mesure où une différence importante tient à l'implication différenciée des acteurs dans l'un et l'autre de ces scénarii, nous pouvons cependant d'ores et déjà noter que, dans le premier cas, puisqu'il s'agit uniquement de se divertir, l'incertitude

quant aux objectifs est faible ; le parcours peut donc être raccourci si tant est que la composante du risque est écartée. Dans le cas de relations « sérieuses », l'incertitude quant aux attentes et aspirations augmente, la relation s'inscrit dans des modalités d'investissement différentes et les parcours ont tendance à s'allonger. L'exemple de Berengère est un parfait exemple de cet état de fait. Cette dernière a, en effet, été amenée à utiliser les sites de rencontre selon ces deux modalités à deux moments bien distincts. Dans un premier temps, des relations à fort engagement l'ont amené à mettre en place des relations épistolaires suivies avec un nombre important de correspondants, sur des périodes de plusieurs mois, pour ne finalement en rencontre que deux. Lorsqu'elle décida, plus tard, de faire de ces sites une utilisation purement récréative, les échanges initiés avec ses correspondants aboutissaient fréquemment à une rencontre dans la journée même. Les propos d'Oscar que nous citons ici montrent également combien diffèrent les temporalités de ces deux modalités relationnelles. S'engager – au moins potentiellement – dans une relation envisagée *a priori* comme « sérieuse », sur du long terme, implique souvent de prendre son temps, d'apprendre progressivement à se connaître et de ne pas précipiter une rencontre qui ne doit avoir lieu que lorsque les acteurs en savent suffisamment l'un sur l'autre pour estimer que les risques de déception au moment de la rencontre sont assez faibles (ces éléments seront détaillés dans la partie 2.2 à venir). L'exigence des utilisateurs ainsi que leurs attentes en matière de connaissances de l'Autre diminuent, en effet, fortement dans le cadre de relations à moindre engagement. Ainsi, un objet vendu à un prix très bas, une colocation à court terme ou une relation amoureuse envisagée uniquement sous l'angle de la distraction appellent des attentes d'informations plus faible et des exigences de « qualité » moins importantes que l'achat d'un objet onéreux, la recherche d'un lieu de vie à long terme ou la construction d'un couple solide. Les processus de qualification et de recherche d'informations peuvent donc, dans ces situations, être écourtés.

(à propos des échanges initiés avec des personnes contactées via son profil « sérieux » :) « Je discute plus longtemps, je suis plus patient et euh... j'ai tendance à plus... à expliquer plus longuement, à rentrer plus en profondeur dans les détails, quitte à ce que ça prenne vraiment du temps. Ça, c'est vraiment euh... D'ailleurs, je me prends plus facilement au jeu sur le profil sérieux. C'est-à-dire que je... enfin, quand je dois discuter avec quelqu'un, vraiment, j'ai pas de... je n'appréhende rien, quoi, tout se fait naturellement comme... (...) j'ai tendance à rentrer plus dans les détails, sans complexes, vraiment. Je ne dis pas que, sur l'autre, je complexe, ça n'a rien à voir, mais sur l'autre, je ne rentre pas dans les détails. Parce que ça n'a pas d'intérêt, parce que les

personnes que je rencontre savent très bien ce qu'on cherche, on n'a pas besoin de... de savoir la vie de l'autre. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Certains objectifs relationnels, définis *a priori*, ont effectivement pour effet de limiter le risque par le contrôle de l'implication. Ainsi, la durée de colocation limitée et définie « en amont » procède de cette logique. La précision et la temporalité courte diminuent potentiellement la sensation de risque du rapport à l'inconnu puisque, quoiqu'il en soit, l'engagement, s'il n'est pas révocable, est de courte durée. La limitation précise de la durée limite, dans ce cas, l'engagement, par la même occasion, et permet donc de composer plus facilement avec le risque.

« Je savais que le gars était là pour six mois. Donc, je me suis dit « si c'est un chieur, tu te plies six mois et voilà. » (...) J'allais vraiment à reculons quoi. J'aime pas ces trucs de nouveauté. Alors euh... je l'ai pris à lui et puis voilà, je verrai bien. » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Il semble, dans le cadre d'une recherche de colocataire, que le choix délibéré de l'inconnu, procède de la même logique de limitation *a priori* des engagements pour limiter le risque inhérent à la mise en place d'une telle relation. En effet, comme nous avons vu dans le chapitre I que la découverte de l'Autre appelait la clémence, il semble que le fait d'habiter avec une personne à découvrir force le compromis. L'implication relationnelle, si elle doit voir le jour, est totalement à construire. Les partenaires n'engagent rien d'une relation préexistante mais font le « pari » de tenter de construire quelque chose ensemble. L'échec, dans ce type de situation, est moins douloureux, dans la mesure où il ne remet rien en cause des relations et des attachements que le passé avait lentement permis de tisser. De plus, les acteurs se placent ici directement dans une situation de « vivre ensemble » qui peut, fréquemment, être de nature à reconditionner les relations qui reposaient jusque là sur des modes totalement différents d'appréhension de l'Autre que ceux qu'implique la vie en commun. Dans de nombreux cas, les acteurs préfèrent donc *prendre la chance* de construire une nouvelle relation intéressante plutôt que de *courir le risque* de défaire des liens préalablement établis. Ceci est d'autant plus vrai que les colocations qui nous intéressent ici mettent en jeu des personnes pour qui l'inconnu procède d'un choix délibéré – et donc potentiellement réfléchi – et non contraint.

« Les gens que j'ai vus qui vivaient avec les gens de leur famille, ça va plus vite au clash, ça se lâche plus vite. Avec un étranger, bon, tu... avec quelqu'un que tu ne connais pas, un inconnu, t'es plus patient. Mais euh... je pense que j'aurai... enfin, je ne sais pas, enfin, je ne sais pas comment t'expliquer... je ne me voyais pas... euh... si je prends quelqu'un de mon réseau relationnel, c'est vraiment quelqu'un avec qui je sens que... ça colle quoi. Il y a vraiment quelque chose. Sinon... euh... non, non. (...) Ce mec, il vient là pour six mois ou... enfin, j'ai quelqu'un à découvrir. Si ça se passe mal, bon, ça se passe mal, c'est que la personne, ça n'allait pas, enfin, on s'entend pas, on s'entend pas. Mais, si c'est quelqu'un que tu côtoies déjà... pfffff... c'est plus galère. Enfin, ça engage plus de choses. » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

De plus, chacune de ces modalités relationnelles possède ses propres impératifs, temporels notamment, que les sites objectivent et intègrent dans leurs modes de fonctionnement. Ainsi, si la mise en place d'une relation amoureuse à long terme peut prendre du temps, les personnes à la recherche d'une colocation entendent généralement mener leur recherche au plus vite. Ces impératifs temporels variables pèsent également sur l'allongement éventuel des parcours.

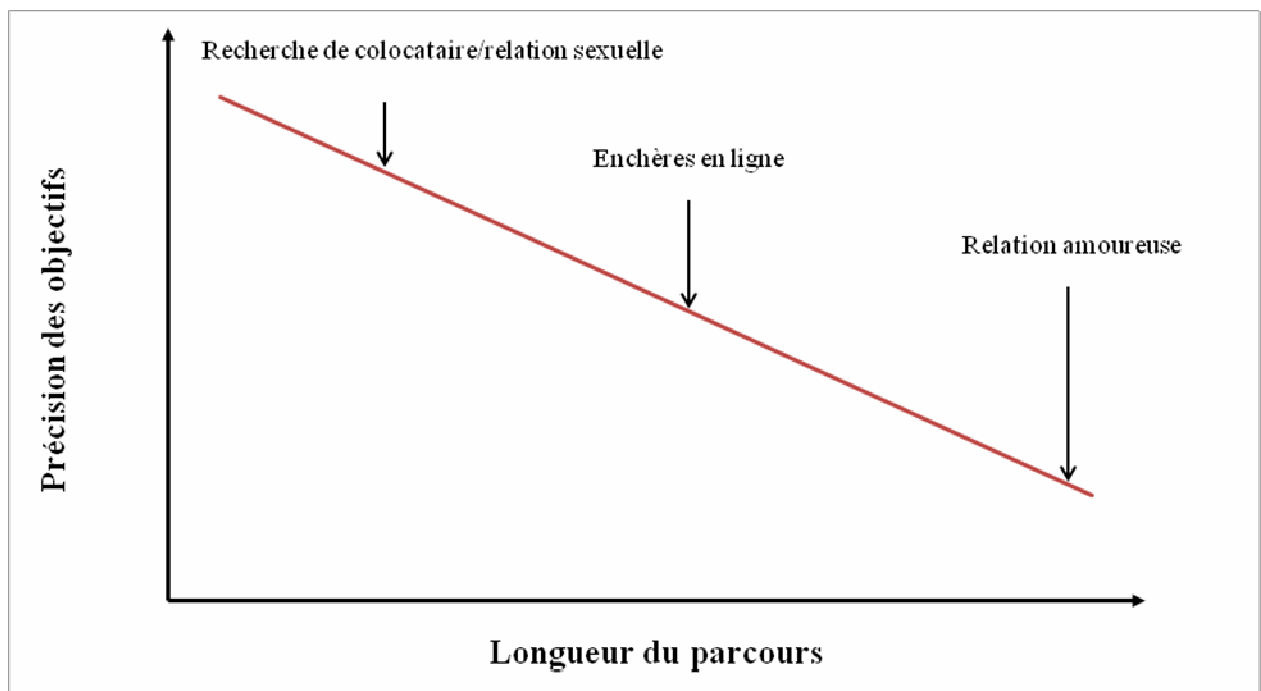


Figure 3 - Covariation de la précision des objectifs et de la longueur du parcours de confiance

Quand bien même les différences ne sont pas aussi « franches » entre ces différents types de modalité relationnelles, le schéma ci-dessus tente de reprendre synthétiquement les

éléments évoques ici pour montrer comment précision des objectifs et longueur du parcours sont codépendants.

Puisque notre analyse nous conduit à relier les notions de longueur des parcours à celles de risque et d'incertitude, examinons quelques instants la distinction entre ces deux derniers termes que proposent White, Godart et Corona⁸². Ces derniers, reprenant notamment les travaux de Knight⁸³, proposent, en effet, de définir l'incertitude comme le fruit d'une situation dont les résultats envisageables sont inconnus alors qu'ils peuvent être déterminés dans le cas du risque. Ces auteurs expliquent que les deux phénomènes appellent des stratégies de gestion différentes. Puisque l'on peut définir les « *outcomes* », le risque permet que soit mis en place des systèmes d'assurance, impossibles à concevoir si ce sur quoi porte l'indétermination ne peut être clairement défini. L'analogie avec les situations analysées ici est simple et permet d'ajouter une dimension temporelle à la distinction proposée par les auteurs. Lorsque la situation met en jeu un devenir incertain (relation amoureuse « sérieuse ») aucun système d'assurance ne peut être mise en place et la gestion de l'*incertitude* passe par l'allongement des parcours. Si la situation relève au contraire du *risque* et permet que soient identifiés des enjeux et finalités clairs (échange marchand, relation sexuelle éphémère), alors des systèmes d'assurance et de protection – qui peuvent même être institutionnalisés comme c'est le cas pour eBay – peuvent être mis en place, entraînant une réduction de l'indétermination qui rend inutile l'allongement des parcours.

Les différents éléments abordés ici autour de la notion de risque ou d'incertitude ne sont pas sans rappeler les six éléments que distingue Sztompka concernant l'engagement en jeu dans les relations de confiance. Il est intéressant de noter à quel point ces six éléments reprennent l'ensemble des points abordés dans les développements qui précèdent. Nous avons, en effet pu constater que la longueur des parcours était directement liée à l'importance des *conséquences de l'action* liée à la confiance, à la *durée* attendue de la relation, à la *révocabilité des engagements*, à la part/quantité de *risques*, à l'existence éventuelle de *systèmes d'assurance* ou encore la *valeur des choses* en jeu⁸⁴. Nous verrons, par ailleurs, dans la partie suivante, combien l'allongement du parcours de confiance est effectivement le signe d'un engagement particulier dans la relation – qui se traduit par des formes d'investissements

⁸² White, Godart & Corona, 2008

⁸³ Knight, 1940

⁸⁴ Sztompka, 1999

comparables à celles décrites dans le premier chapitre – et s’accompagne généralement d’une multiplication des médiations permettant à la relation une progression fondée sur le franchissement d’étapes. Ces étapes, certes symboliques, sont cependant objectivées par les outils qui constituent alors les marches du parcours de confiance à construire ensemble. C’est donc à cette forme de relation que nous nous intéresserons plus particulièrement dans les parties 2.2 et 2.3 de notre développement.

2.2 Le problème fondamental de l’engagement

Les acteurs ici ne se connaissent pas et doivent construire ensemble un parcours qui les mènera peut être à établir ensemble une relation amoureuse. Parmi les éléments importants à prendre en compte dans l’étude de ces parcours, les notions d’investissement et d’engagement semblent incontournables. Ce couple, tel qu’il a été défini dans la partie introductive de notre développement et ensuite repris dans le premier chapitre, jouera ici un rôle central dans la compréhension de l’engagement tel qu’il se joue dans le cadre de cette modalité relationnelle. Ici encore, l’investissement apparaît comme la conséquence, la face visible, voire mesurable, de l’engagement, et constitue donc, à ce titre, l’élément concret sur lequel les acteurs s’appuieront pour construire leur jugement concernant l’implication de l’Autre – et éventuellement, de manière réflexive, la leur – dans la relation. S’il peut prendre des formes variables, l’investissement apparaît globalement comme un coût, un effort, un sacrifice auquel l’Autre est disposé à consentir pour le bien de la relation. Les développements qui suivent nous permettront d’identifier plus précisément ces différentes natures d’investissements.

Afin de faciliter la compréhension de ce phénomène relativement délicat à analyser, nous avons choisi de regrouper en cinq sous-thèmes les éléments qui méritent, selon nous, qu’une attention particulière leur soit accordée. Nous aborderons donc ici l’engagement au travers de sa fragilité, de sa progressivité, de sa réciprocité, de son exclusivité et de sa rentabilité. Une fois seulement ce travail réalisé nous nous appliquerons à montrer combien les outils structurent et visibilisant le passage des étapes symboliques et concrètes dont sont composés les parcours de confiance.

2.2.1 Sa fragilité

Il convient tout d'abord d'insister sur la *fragilité* des engagements médiatiques. Bien que de tels propos soient à nuancer, du fait notamment des développements qui suivent, Bauman résume un certain nombre de nos constats lorsqu'il écrit que, « contrairement aux « relations réelles », il est simple de s'engager dans une « relation virtuelle » et d'en sortir »⁸⁵. Les utilisateurs ne se privent pas de tirer directement profit de cette « volatilité » des liens et de leur caractère souvent éphémère. Les individus sont des inconnus les uns pour les autres et interagissent dans un cadre qui les prémunit contre les risques liés à la coprésence des corps. Déshybration des communications médiatisées, multiplication des partenaires potentiels et liens faibles accentuent encore, semble-t-il, la fragilité des liens naissants. Au « commencement » d'autant plus, « personne ne joue gros ; on ne s'engage pas de manière importante ni contre un intérêt puissant. »⁸⁶ Nous avons vu à quel point les objectifs que poursuivent les utilisateurs sont souvent précis et revendiqués. Comme le suggère Bauman lorsqu'il traite de l'entretien consumériste des relations à l'Autre, les relations sont entretenues tant qu'elles fournissent le plaisir qu'on attend d'elles. Les liens sont dématérialisés, souvent nombreux, la médiation des échanges facilite donc les détachements tout autant qu'elle multiplie les attachements potentiels. Les relations qui s'« épuisent » ou ne fournissent plus leur lot de satisfaction et de plaisir sont alors rapidement évacuées pour laisser place à d'autres, neuves, au potentiel de satisfaction non encore entamé. Ces attachements/détachement sont eux aussi équipés et traduits au sein des dispositifs (nous y reviendrons). Les différents outils composent un « paysage » des relations, structurant ainsi la construction des parcours de confiance ; ils équipent également tout autant leur clôture.

« Voilà, end of story. Non seulement je l'ai retiré tout de suite après de ma liste de contacts mais je l'ai aussi bloqué. » (Saskia)

Becker note, à propos de l'engagement que seules « certaines décisions produisent un comportement cohérent. Nous pouvons peut-être expliquer cette variété de conséquences des décisions en disant que seules les décisions soutenues par des paris adjacents non négligeables produiront un comportement cohérent. Les décisions non-soutenues par de tels paris adjacents manquent d'endurance, s'effondrant à la moindre opposition ou s'évanouissant pour être remplacées par d'autres décisions peu importantes jusqu'à ce qu'un engagement basé sur des

⁸⁵ Bauman, 2004, p.9

⁸⁶ Luhmann, 2006, p. 50

paris adjacents stabilise le comportement. »⁸⁷ Nous verrons ainsi comment cette « volatilité » des relations, leur succession et leur substitution importante peut se voir remplacée par une modalité radicalement différente dès lors que les « paris adjacents » sont suffisamment importants. Une implication relationnelle grandissante, invitant l'acteur à investir concrètement et symboliquement la relation, pourra s'avérer être le pari adjacent qui stabilisera le comportement d'un acteur jusqu'alors caractérisé par la multiplicité et l'inconstance de ses engagements.

Les objectifs relationnels étant fixés par avance, rares sont les relations qui se maintiennent lorsqu'il s'avère qu'elles ne pourront « servir » le but qu'on leur avait fixé.

Nous retiendrons donc ici que les engagements sont nombreux et que le risque est diminué, de fait, par l'anonymat que permettent ces modes de mise en relation. Si tout n'est pas permis les acteurs s'accordent cependant le droit de jouer de leurs engagements et de leurs désengagements.

2.2.2 Sa progressivité

A l'instar de nombreux auteurs avant nous, ce que nous allons tenter de montrer ici, c'est la façon dont la confiance en jeu dans le cadre de ces modalités relationnelles spécifiques est une confiance qui se construit *progressivement*. Elle semble, à ce titre, s'apparenter à la « confiance en incertitude » telle que définie par Livet. En effet, la confiance dont il est question ici « implique de surmonter une certaine incertitude (non probabilisable) pour aboutir à une activité conjointe qui implique des coopérations de la part de la plupart des partenaires, et qui a des chances (mais qui n'est pas assurée) de promouvoir des situations impossibles à mettre en œuvre sans cette confiance. »⁸⁸ Comme le note Livet, ce type de confiance, qu'il distingue de la confiance gagée, de la confiance-routine, de la confiance-réputation ou encore de la « notion proposée par des théoriciens des jeux comme Kreps », se caractérise par « l'engagement pas par pas ». Luhmann envisage également cette forme « graduelle » de réduction de la complexité affirmant que « le « principe des petits pas » remplace les formes plus simple d'adaptation à l'environnement là où l'environnement agit lui aussi de manière contingente ou encore là où il est trop complexe pour une adaptation

⁸⁷ Becker, 2006, p.7

⁸⁸ Livet, 2006, p.201

instantanée. »⁸⁹ Or il semble bien que la relation à mettre en place soit trop complexe pour permettre aux acteurs de s'y adapter spontanément. La progressivité des engagements semble être alors la seule solution au problème pratique qu'ils ont à résoudre.

Si nous avons mis en exergue sa fragilité, l'engagement n'est pas, pour autant, systématiquement absent des relations qui nous intéressent ici. L'engagement de soi et de l'autre est problématique dans les relations où les acteurs investissent effectivement une part d'eux et devient au contraire négligeable quand elles sont pensées selon leur seule dimension utilitariste. Si les utilisateurs s'y résolvent, il est alors progressif. « Dans tous les cas, la confiance suppose un engagement graduel et la mise en place de mécanismes graduels permettant d'évaluer le comportement de l'autre »⁹⁰. Lorenz nomme « pas à pas » ce mécanisme de construction de la confiance par engagement progressif. Quand bien même ce dernier traite de relations entre firmes nous constatons ici également que les personnes « commencent par de petits engagements l'une envers l'autre, pour les augmenter progressivement en fonction de la qualité de leurs échanges. »⁹¹ Ce principe permet, pour cet auteur, de comprendre pourquoi et surtout comment les acteurs s'engagent concrètement dans l'action malgré le risque. L'évaluation progressive et continue permet, dans ce cas, de remplacer le calcul *a priori* des bénéfices futures. Se faisant, « ce principe simple et intuitif aide à dépasser les paradoxes de l'approche orthodoxe qui tiennent à l'hypothèse selon laquelle les agents ne feront le premier pas vers la coopération que si ils peuvent parfaitement anticiper le futur et s'ils sont capables de calculer les bénéfices espérés de l'ensemble des séquences d'interactions à venir. » Nous le voyons bien, les acteurs ne peuvent ici anticiper les résultats de leurs échanges ; ils s'engagent néanmoins en faisant un « pari » sur l'avenir qu'ils alimentent progressivement de connaissances sur l'autre, fruit des interactions répétées. Le temps, est donc particulièrement problématique et il est au cœur de la construction de la confiance. La longueur des échanges, leur répétition, ou leur régularité permettent à la relation de confiance de se construire, à son rythme.

« La confiance, où elle s'installe... euh... parce que le dial peut... euh... bien marcher tout de suite. Il se trouve que... comme je disais, j'écris assez bien... donc la confiance peut s'installer assez vite. Il peut y avoir des dials qui durent très longtemps, qui peuvent durer deux heures ou

⁸⁹ Luhmann, 2006, p. 45

⁹⁰ Mangematin & Thuderoz, 2003b, p. 257

⁹¹ Lorenz, 1996, p.498

trois heures, jusqu'à tard dans la nuit, donc, il y a déjà eu ça, et puis... on... je veux dire, on peut être très excité, on peut avoir un grand désir de rencontrer l'autre, ou alors, c'est par des... des dial's qui sont un peu plus courts, mais réguliers, là aussi, ça met en confiance, et puis bon, on peut avoir le désir de se rencontrer. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Les acteurs ne savent, initialement, rien l'un sur l'autre, il leur faut donc acquérir progressivement les informations sur lesquelles pourra s'appuyer la confiance à construire pour mettre en place un objectif commun. Entrer en relation avec un inconnu suppose un certain risque qui, s'il peut être partiellement réduit par la connaissance ne peut jamais disparaître totalement. « Les points d'appui sur lesquels se forme la confiance n'éliminent pas le risque, il ne font que le réduire. Ils ne fournissent pas une information complète sur le comportement attendu de la personne envers qui la confiance doit se porter. Ils ne servent que de tremplin pour effectuer un saut dans l'incertitude qui est toujours structurée et limitée. »⁹² Ce saut, s'il peut être plus ou moins « éclairé » n'en demeure pas moins un impératif à concéder à la progression de la relation. Les acteurs, aux prises avec les doutes que l'engagement incertain génère, sont conscients de cette fondamentale irréductibilité du risque mais n'ont d'autre choix que de l'accepter. La confiance en jeu ici est une confiance orientée vers l'action et nous voyons bien comment elle constitue, comme le propose Luhmann « un mouvement vers l'indifférence », certaines possibilités de développement futur étant volontairement négligées au profit d'une attitude qui permet justement à la relation de progresser. L'extrait suivant nous montre bien comment le risque peut effectivement être présent à l'esprit des acteurs qui l'excluent alors consciemment. La confiance apparaît alors effectivement comme « une alternative fonctionnelle à une prédiction rationnelle » et faire confiance s'apparente au fait de « vivre comme si certains futurs rationnellement possibles n'allaient pas se produire »⁹³.

Intervieweur : « Avant d'aller plus loin, pourquoi tu as eu confiance ? »

Bérengère : Parce que... alors, déjà, parce que... j'ai ressenti... je marche vachement au ressenti, c'est super dur d'expliquer ça. J'ai senti qu'il ne pouvait pas me faire du mal. » (Bérengère)

Une fois encore, le concept de « suspension »⁹⁴ de Möllering nous est fort utile pour comprendre ce processus. Il note, à ce titre, très justement que « dans la confiance,

⁹² Luhmann, 2006, p.36

⁹³ Lewis & Weitzer, 1985, p.969 (traduction personnelle)

⁹⁴ Möllering, 2001, 2005

interprétation et suspension se combinent toujours. En d'autres termes, le saut de confiance ne peut être effectué depuis nulle part, ni de n'importe où, mais doit être effectué depuis l'un des lieux où l'interprétation nous mène mais dont la [convenance (suitability)] ne peut être entièrement certaine »⁹⁵. Cette précision permet ainsi, en introduisant l'interprétation – et donc le jugement – de faire de ce « saut » qui, chez Simmel relève de la « foi » un élément contrôlé, au moins en partie, par la réflexivité de l'acteur. Nous constatons, de fait, que chacun des « pas » que les acteurs décident de franchir s'appuient sur des jugements et interprétations, quand bien même le doute et l'incertitude persistent. A cet impératif de « sauter », de s'engager malgré le doute et l'incomplétude de leur connaissance de l'Autre – à ce moment précis, très relative – les acteurs semblent d'ailleurs, d'une certaine façon, opposer la progressivité de l'engagement et l'attente de régularité.

Entre autres formes d'investissements significatifs, il semble que le dévoilement de soi – dont nous avons montré l'importance dans le chapitre précédent – soit un facteur important du développement de la confiance. Ce dévoilement est encouragé par le fait que les acteurs aient à se découvrir l'un l'autre depuis des bases pour ainsi dire inexistantes ; il est également facilité par le faible investissement interactionnel que nécessitent les médiations écrites sur lesquelles repose fréquemment le début de ces relations. Les acteurs font largement usage de l'économie des coûts permise par des médiations qui ne nécessitent que peu d'investissement interactionnel (cf. chapitre I) pour se dévoiler autant que pour découvrir l'Autre, en posant parfois des questions que la présence des corps interdirait de poser. Et Oscar de déclarer : « je ne prends pas de risque à poser des questions, je peux en poser autant que je veux, c'est pas un drame, donc j'en profite. » La mise en place progressive de la confiance vise donc à réduire le risque à long terme – lié au déficit de connaissances sur l'Autre – en évitant, à court terme, d'en prendre de nouveaux – liés eux à la gêne éventuelle que pourraient représenter certaines interrogations ou certains dévoilements de soi. Ainsi les acteurs sont-ils amenés à se dire et, par la même, à générer une confiance largement basée sur la confiance. Le dévoilement de soi apparaît alors à la fois comme une base de la confiance et comme un signe visible de son développement, pour les acteurs autant que pour le sociologue occupé à identifier les formes de confiance que ces derniers tentent de mettre en place. S'il est particulièrement important dans le cadre de l'entretien du lien (cf. chapitre I, 2.4), il est ici central puisqu'il est le seul et unique moyen d'appréhender peu à peu celui qui, initialement,

⁹⁵ Möllering 2001, p. 414 (traduction personnelle)

est un parfait inconnu. Il est, dès lors, une des sources fondamentales de la confiance une fois passée la première étape de sélection. Se dire c'est se connaître et permettre par la même occasion à la confiance de voir le jour. Cross et Morris, examinant la mise en place de relations entre des nouveaux colocataires, notent l'importance que revêtent les informations qu'acquièrent, peu à peu, les personnes l'une sur l'autre. Ils constatent également à ce sujet que le dévoilement de soi et l'attente de dévoilement sont des éléments qui permettent de « nourrir » une nouvelle relation. Le partage d'informations sensibles ou personnelles entraîne la confiance, la liaison (*liking*) et l'ouverture à un rapprochement dans la relation⁹⁶. Se dire invite à s'aimer, à se faire confiance et à se rapprocher.

« On s'est fait confiance très vite et... euh... on a commencé à parler de nous... euh... assez vite. Au début, j'étais plus sur le mode amical, on ne se connaît pas, on blague, on raconte nos déboires, etc. Et très vite, on est amené à se dévoiler et à parler de choses, de ce qu'elles sont, nos ressentis, nos problèmes, nos malheurs, etc. » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Les statuts évoluent et changent en même temps qu'évoluent les modalités d'entretien du lien. Se découvrant peu à peu, les acteurs commencent à se connaître et attendent de l'autre qu'il continue à se comporter comme il l'a fait jusque là. « La confiance a en effet une caractéristique de renforcement, de circularité : chaque rencontre qui démontre l'honnêteté d'une personne va rendre le cadre de l'interaction future plus stable (Dasgupta, 1988; Gambetta, 1988). »⁹⁷ L'attente de régularité et de stabilité est en effet fondamentale pour la mise en place de la confiance qui requiert une prévisibilité minimum des actions du partenaire qui a pour effet de réduire l'incertitude source d'inquiétude. Les échanges répétés agissent donc comme des éléments de confirmation de l'identité de celui que l'on apprend progressivement à connaître. « La confiance est alors l'attente généralisée que l'autre fera usage de sa liberté, du potentiel inquiétant de ses possibilités d'action, dans le sens de sa personnalité ou, plus précisément, dans le sens de la personnalité qu'il a présentée et manifestée socialement comme sienne. Est digne de confiance celui qui est fidèle à ce qu'il a communiqué sur lui-même, consciemment ou non »⁹⁸ Si ce que l'Autre présente de lui est jugé positivement et conforme à celui qu'il a été jusqu'alors, il est légitime et raisonnable de continuer à lui accorder crédit et confiance et même de lui en accorder davantage. De la même

⁹⁶ Cross & Morris, 2003

⁹⁷ Fernandez, 2003, p.147

⁹⁸ Luhmann, 2006, p.43

façon, Luhmann explique bien comment, une fois la confiance au moins partiellement acquise, une fois celle-ci transformée en attente de régularité et partiellement routinisée, l'Autre dispose d'une certaine latitude quant aux sentiments qu'il inspire. Ce ne sont, en effet, « pas toutes les informations qui ébranlent ou détruisent ainsi la confiance. La personne en qui l'on a confiance jouit d'un certain crédit dans les cadres duquel les expériences défavorables peuvent être réinterprétés ou encore absorbées. (...) Cette personne est contrôlée au moyen de seuil qu'elle ne peut franchir dans son comportement sans qu'on lui retire la confiance qu'on lui porte. »⁹⁹ L'extrait suivant nous montre comment ces « seuils » peuvent être franchis et comment la découverte soudaine d'un trait de personnalité ignoré jusque là peut remanier, voire sonner le glas d'une relation pourtant jugée positivement jusqu'à cet événement. Ces remises en causes sont d'autant plus fréquentes que les relations ne sont, dans ce cadre, que très peu stabilisés et ne laissent que rarement l'occasion à la mise en place de routines.

« Et évidemment, il n'y a que le temps qui peut faire qu'au fur et à mesure, on décèle des petites choses, parce qu'on commence à prendre confiance et euh... donc, on se lâche plus sur certains trucs et puis d'un seul coup, pouf ! On s'aperçoit oui, mais non, ça, ça ne va pas, parce qu'on est parti sur un sujet tout à fait banal, un sujet de société, par exemple, et puis on s'aperçoit que l'autre a pas du tout, euh... je ne sais pas, je m'entendais très bien avec quelqu'un, je me suis rendu compte qu'il était raciste, c'est rédhibitoire pour moi. » (Bérengère)

Dans ce cas comme dans d'autres, il est possible de dire que la confiance se « gagne ». Ainsi, apprendre à se connaître est aussi synonyme de calcul et de stratégie pour pouvoir, à terme, obtenir la confiance de l'Autre. Ainsi, « tel le petit prince de Saint-Exupéry qui apprivoise le renard en s'asseyant chaque jour un peu plus près, l'étranger découvre la culture chinoise et gagne la confiance de ses hôtes en témoignant un engagement toujours plus important pour comprendre et intégrer les us et coutumes. Ainsi confiance et calcul ne s'excluent pas. »¹⁰⁰ La technique du « pied dans la porte » que Livet emprunte à Beauvois et Joule qui consiste à dire qu'« une fois que vous avez accepté une sorte de premier engagement, on peut vous en extorquer un qui vous demande bien plus d'efforts »¹⁰¹ ne sera que plus visible dans la partie suivante. Nous y verrons, en effet, comment les outils constituent, d'une certaine manière, l'équipement de la dimension calculatrice de cette forme

⁹⁹ *Ibid.*, p.33

¹⁰⁰ Mangematin, Thuderoz, 2003, p.254

¹⁰¹ Livet, 2006, p.209

spécifique de confiance et combien les médiations successives jalonnent ces étapes et constituent des épreuves supplémentaires à faire subir à l'Autre et à la relation et qui se construisent comme des moyens de vérifier, en combinant les formes de contact, que l'Autre reste bien celui qu'il a été jusqu'ici. Conscients de l'importance que revêtent les investissements, formes concrètes et visibles de l'engagement, nous pourrions alors identifier les formes que peuvent prendre ces « paris adjacents » qui conduisent à stabiliser les comportements autant que la confiance et les relations qui se mettent en place. Les investissements traduisent l'implication, nous avons eu de nombreuses occasions de le constater. Parmi les formes importantes d'investissement, le temps consacré à l'Autre, à sa découverte et à la mise en place, puis à l'entretien de la relation avec lui apparaît comme un élément primordial. D'activité cantonnée dans une temporalité (mais aussi des espaces, cf. 2.3) spécifiques, la relation va devenir une activité de plus en plus prioritaire et priorisée, au sein même des autres sphères d'activité. Ces investissements temporels visibilisent alors les sentiments grandissants des partenaires et leur implication dans la relation. A contrario, la faiblesse de l'investissement temporel et un entretien irrégulier du lien conduit facilement à la rupture d'un lien relativement faible et souvent fortement concurrencé par d'autres.

(par rapport aux échanges à distance avec Flore :) « Ça, c'était tous les soirs, quasiment toute la soirée, jusqu'à deux heures du matin, euh... tous les jours, quoi. Même elle qui... euh...qui... euh... est plutôt une couche-tôt, ben, j'arrivais à la faire tenir jusqu'à une heure du matin. Non seulement, ça me prenait du temps, mais en plus, je lui écrivais régulièrement des poèmes, des lettres, parce qu'on s'écrivait des lettres aussi, elle m'écrivait de Pologne, euh... enfin, des lettres papier, disons un échange épistolaire classique, mais euh... je faisais des dessins, il y avait tout un côté séduction qui passait à la fois par le besoin, disons, impérieux de se parler et de se voir en direct, mais aussi, le besoin de séduire par un autre moyen, de faire des choses plus réfléchies, qui sont plus... je dirais, entre guillemets, plus profondes que simplement se dire « bonjour, comment ça va ? Est-ce qu'il a plu aujourd'hui ? » » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Il faut aussi insister sur le fait que cette progressivité appelle la mobilisation de différents registres d'informations. La formation progressive de la confiance se fonde sur une accumulation de connaissances et d'informations sur l'Autre qui, du fait de l'intimité grandissante, auront tendance à se rapprocher de plus en plus du centre de la personnalité des acteurs. Comme l'écrit Simmel, l'évolution du statut fait évoluer la quantité et le type d'informations à détenir sur l'Autre. Personnalisation des types généraux, accumulation et hétérogénéisation des informations et progression de la confiance sont concomitants. « Il

suffit au marchand qui vend des céréales ou du pétrole à un autre de savoir si ce dernier est solvable; mais dès qu'il en fait un associé, il ne lui suffit plus de connaître sa situation financière et certaines de ses qualités tout à fait générales, il doit aussi connaître à fond sa personnalité, savoir s'il est correct, s'il a bon caractère, s'il est d'un tempérament entreprenant ou timoré; et c'est cette connaissance – réciproque – qui fonde non seulement l'établissement de la relation, mais aussi sa poursuite globale, la collaboration quotidienne, la répartition des tâches entre associés. »¹⁰²

Il peut être intéressant ici de nous arrêter quelques instants sur la relations de Flore et Antoine. Leur relation amoureuse s'est construite alors que plusieurs milliers de kilomètres les séparaient. Petit à petit leur implication dans la relation a augmentée. L'impatience quant au contact, la volonté d'échanger autant que possible et de savoir ce que vit celui qui est loin apparaissent comme des éléments visibles objectivant les sentiments que l'un et l'autre commençaient à éprouver. Cette évolution progressive de l'implication est scellée par une déclaration qui apparaît, *a posteriori*, comme le moment « repère » où leur relation amoureuse a débuté. Alors même qu'ils ne se sont vus que quelques mois plus tard, cette déclaration apparaît, pour les deux partenaires, comme le moment où leur relation amoureuse a débuté.

J.C. : D'accord. Maintenant vous entretenez depuis... ça fait combien de temps ?

Antoine : Deux ans... disons deux ans pour de vrai et deux ans et demi... euh... par Internet.

J.C. : Quand on vous demande depuis combien de temps vous êtes ensemble, vous dites combien de temps ?

Antoine : Ben depuis... euh... moi je réponds, ça dure depuis mars, mais on dit généralement depuis juin.

J.C. : Mars ?

Antoine : C'est le moment où je lui ai dit que je l'aimais, sur Internet, au bout de... ouais, trois mois.

J.C. : D'accord.

Antoine : Donc, j'ai commencé à lui dévoiler mes sentiments et à sentir, même moi que... euh... qu'il y avait quelque chose de fort qui était en train de se construire.

2.2.3 Sa réciprocité

¹⁰² Simmel, 1999, p.357

L'engagement se doit également, la plupart du temps, d'être *réciproque*. La réciprocité apparaît en effet comme un élément central dans la construction progressive d'une relation de confiance, d'autant plus quand celle-ci implique des personnes inconnues l'une pour l'autre et dont aucune connaissance respective ne vient étayer le jugement. La réciprocité apparaît alors comme la solution pour permettre la construction d'une confiance sans bases. « L'idée qu'il existerait un instinct de réciprocité est censée apporter une solution à un problème récurrent : celui de savoir comment entamer une relation en l'absence de tout fondement de confiance préalable. »¹⁰³ Chacun accepte de s'engager davantage si son partenaire accepte un engagement au moins équivalent. Trompette, mobilisant les notions classiques de don et de contre-don explique en effet que « donner sa parole, ou inversement accorder sa confiance, n'est autre qu'activer une norme de réciprocité »¹⁰⁴. Ainsi, « le paradigme de la réciprocité fait du don un acte performatif engageant, au-delà de la circulation des biens, la solidarité des parties. On peut alors suggérer que la chose donnée et la parole donnée (la confiance) constituent les deux versants d'un même processus: instaurer ou exprimer une alliance »¹⁰⁵. Les dons, dans ce contexte peuvent prendre des formes symboliques bien différentes ; notons que l'ouverture des sphères de l'intime et du privé compte parmi les signes importants d'un engagement supplémentaire. Se livrer, se dire et se laisser découvrir tout en sachant faire preuve d'empathie¹⁰⁶, tout en laissant à l'Autre la possibilité de prendre une place grandissante dans sa vie (par l'ajout de nouvelles médiations comme support de la relation notamment) sont autant de moyens de signifier un engagement grandissant. La réciprocité de l'engagement se doit alors de trouver des moyens d'expression adaptés à chaque forme de médiation et à ses codes particuliers. Les outils intègrent dans leurs modes de fonctionnement les moyens de « solliciter le partenaire potentiel, de le faire réagir afin de le faire rentrer dans le processus de don donc dans la création du lien social et de la confiance. »¹⁰⁷ Ainsi, le système des flashes sur le site Meetic, pour ne citer que lui, est un moyen d'initier le contact en signifiant l'intérêt porté à l'Autre. Ce dernier peut alors décider de répondre, se faisant il signifie qu'il « est enclin à entrer en jeu, sinon à y rester. » Il peut également décider de laisser ce signe et cette invitation sans réponse, rompant alors, avant même qu'elle n'ait vu le jour, la chaîne des dons contre dons et la réciprocité des signes d'engagement.

¹⁰³ Nooteboom, 2006, p.84

¹⁰⁴ Trompette, 2003, p.104

¹⁰⁵ *Ibid.*, p.107

¹⁰⁶ Feng, Lazar & Preece, 2004

¹⁰⁷ Gomez, Korrine & Masclef, 2003, p.213

Les principes de progressivité et de réciprocité se rejoignent dans le sens où les acteurs progressent peu à peu en investissant, tour à tour, toujours un peu plus que ce qu'ils avaient investis la fois précédente. De fait, « une relation personnelle fondée sur des bienfaits réciproques débute de manière typique par des opérations à petite doses. On s'offre des gentillesse, un coup de main, des petits cadeaux qui ne coûtent rien, cela sous une forme qui permet un refus plein de tact. La relation ne peut gagner en profondeur que lorsque les gestes d'amitié sont payés en retour, qu'ils sont reconnus avec gratitude et que la relation se maintient dans ce va-et-vient. »¹⁰⁸ Cependant, si Luhmann écrit qu'« à ce stade de développement, le fait d'égaliser rapidement et avec un calcul précis des bienfaits que l'on a reçus serait perçu comme un signe de méfiance, car celui qui agit ainsi se présente comme quelqu'un qui cherche à se soustraire le plus rapidement possible aux chaînes de la fraternité », il semble que la situation soit tout autre ici puisque le fait ne pas rendre, rapidement, ce que l'Autre a donné de soi, conduit fréquemment à une remise en cause rapide du lien naissant, du fait de l'importance que revêtent le temps réel et l'investissement temporel dans ces contextes d'hyper-communication. Comme nous l'avons déjà dit, la concurrence est, dans de tels contextes, particulièrement importante et celui qui s'exclue du jeu de la réciprocité risque fort de se voir évincer ou substituer. L'exemple d'Oscar, ayant trouvé une partenaire nouvelle parce que la première – à laquelle il s'était pourtant déclaré attaché lors de notre entretien deux semaines plus tôt – était « partie dix jours, sans donner de nouvelles » illustre parfaitement la façon dont les engagements se défont aussi rapidement qu'ils se sont formés et combien ils reposent sur un entretien fort du lien et sur une réciprocité à court terme. Les formes d'investissements que nous avons évoquées dans le premier chapitre sont, en effet, ici aussi, particulièrement présentes. Elles sont, une fois encore, le signe de l'implication relationnelle des partenaires. Cependant, compte tenu du fait que les contacts médiatisés sont, avant une rencontre éventuelle, les seuls sur lesquels se basent les impressions à retirer du partenaire, ces investissements acquièrent une importance particulière puisqu'ils sont la seule base permettant de « mesurer » l'état d'une relation en formation. La réciprocité à court terme est donc un impératif important. Les phénomènes d'impatience et les attentes de contacts médiatiques n'en sont que plus importants. Ces formes d'attentes semblent porter en elles les germes de la remise en cause d'une confiance qui vient pourtant de naître puisqu'« avoir besoin de compter, c'est déjà l'indice que l'on sort du système du don, c'est l'indice d'une

¹⁰⁸ Luhmann, 2006, p.50

dégradation du rapport »¹⁰⁹. Cet état de fait n'est pas sans poser quelque problème, car nous pouvons nous demander, à l'instar de Bérengère, si de telles bases de jugement sont effectivement des bases adéquates pour la formation d'un sentiment qui repose sur des émotions amoureuses que de tels jugements semblent difficilement être en mesure de générer et d'équiper.

« Aujourd'hui, je trouve ça un peu ridicule dans le sens où... euh... dans le sens où tu marches uniquement à l'émotion. C'est-à-dire que c'est un échange de deux ou trois mails par jour... et s'il ne t'apporte pas cette espèce de dose de romantisme, une sorte de vibration, quelque chose qui te transporte, euh... tu vis une déception cruelle. Et... et quelque part tu es un peu en colère contre toi, contre l'autre, sans raison. Et sur un sujet qui n'est pas forcément intéressant, qui n'est pas forcément un sujet... Tu ressens une déception amoureuse, là, où tu n'évoques pas une émotion amoureuse. » (Bérengère)

La réciprocité et la logique du don / contre-don sont également très importants en matière de dévoilement de soi évoqué plus tôt. Bien qu'ils traitent d'un processus de coopération industrielle, fort éloigné du sujet de notre investigation, Gomez, Korrine et Masclef montrent combien sont variables les formes de don soutenant la construction de confiance. Parmi les formes que peut ici prendre le don, le don de soi et d'informations à son sujet semble primordial. Se dévoiler, laisser l'autre pénétrer peu à peu son intimité, et par là même en savoir toujours davantage, semble être un élément important de la confiance qui naît à mesure que les contacts se répètent. Cet élément est d'autant plus prégnant ici que la mise à distance des corps permet justement que le dévoilement se fasse plus facilement.

Ainsi, offrir à l'autre des prises à la qualification, lui donner les moyens de juger, de se faire une idée concernant celui/celle à qui il/elle parle, tout ceci se doit également d'être réciproque. Il est logique, quand on se dévoile et se laisse voir de l'autre, d'attendre qu'il en fasse autant, évitant par là même de créer un déséquilibre à son avantage. La logique des « petits pas » implique que les deux partenaires se dotent mutuellement d'autant d'éléments sur lesquels s'appuyer pour construire ensemble un parcours. Si l'Autre dispose d'éléments solides lui permettant de s'engager « en connaissance de cause » (ou au moins avec les prises que la situation permet de mettre en place) il est logique que l'utilisateur prétende pouvoir faire de même. Ce dévoilement peut porter tout autant sur les sentiments que sur l'apparence physique. Ainsi, si l'un des deux partenaires ne s'est pas « plié » au dispositif en fournissant

¹⁰⁹ Trompette, 2003, p. 104

une photo, l'échange de photos fait partie des premières formes de don/contre don ritualisés une fois le contact initié.

« Alors assez vite dans le chat, même si ça se passe bien avec elle (et même à fortiori), je lui demande de m'envoyer une photo tout de suite, par mail ou Messenger, histoire qu'on soit à égalité (j'avais mis 4 photos sur mon annonce). » (Nick)

« Nathalie là donc l'asiatique pareil, elle, dès qu'on s'était mis à discuter, elle m'avait envoyé sa photo. Je lui en ai envoyé une à moi aussi hein (rires). Mais par contre, elle voulait pas la mettre sur son site, enfin sur le site. Donc euh... là je pense c'est personnel, c'est peut-être elle se trouve pas belle ou... » (Didier, 40 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Caillé, reprenant le concept d' « endettement positif » développé par Godbout explique que la logique du don contre don peut s'affranchir des impératifs de réciprocité pour aboutir à une situation où, chacun ayant l'impression de recevoir plus qu'il ne donne, le lien social tient et se maintient sans que ni calcul ni attentes d'actes en retour ne viennent obliger les partenaires. Il semble cependant que ces contextes spécifiques interdisent une telle conception dans la mesure où les acteurs ne disposent pas du recul nécessaire que seule fournit la temporalité longue de relations préétablies. Dès lors, les échanges et la réciprocité se construisent sur un horizon temporel réduit qui réintroduit l'évaluation quasi-permanente des engagements et de la « valeur » des dons puisque la définition de l'autre et de la relation en train de se former en est totalement dépendante.

Certains dispositifs équipent cette réciprocité attendue des investissements. La description que fait Denis du dispositif de visibilisation des tours de parole du site « Amiez » est, à ce titre, particulièrement intéressant. Ces processus de visibilisation incitent les utilisateurs à se « plier » à l'impératif de réciprocité et de maintien conjoint du jeu tout en réduisant les efforts de définition de la situation nécessaires pour se faire.

« Sur Amiez, on a tout une liste... on a la liste des personnes avec qui on est en contact, et ensuite... il y a... une ligne, enfin, à côté sur la ligne, il y a le nombre de messages qui ont été échangés et puis... le dernier message, est-ce qu'il est de moi, est-ce qu'il est d'elle. Donc, quand je vois, moi, moi, moi, moi, c'est... c'est moi qui ai écrit en dernier. Quand je vois « elle », c'est qu'elle m'a envoyé un message, donc je peux y répondre. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

De la même façon, des sites tels que Meetic intègrent des dispositifs d'accusé de réception qui permettent les mêmes formes de visibilité des investissements que ceux que nous avons détaillés dans le premier chapitre. Puisque le maintien et le renforcement du lien passe, comme nous venons de le montrer, par une réciprocité des engagements, ces investissements sont problématisés et chargés de sens par les utilisateurs qui mobilisent alors les informations fournies par les dispositifs pour élaborer leur jugement sur l'Autre et l'attention dont il sait faire preuve, signe de son implication dans la relation. Un investissement temporel insuffisant, attesté par les dispositifs et les informations qu'ils véhiculent, entraîne, dans le cas d'Oscar, un abandon pur et simple de la relation. Aussi neuves soient-elles, les relations nécessitent un investissement temporel minimum et équivalent de la part de l'un et l'autre des partenaires.

« Le délai entre la question et la réponse, oui, c'est quelque chose à laquelle j'attache de l'importance. J'ai d'ailleurs la possibilité de voir si les personnes lisent le mail, tout simplement. Donc, si je vois que la personne l'a lu et qu'elle met trois jours ou cinq jours à me répondre, euh... voilà, c'est un truc... je ne continue pas, quoi.

Intervieweur : Pourquoi, ça signifie quoi, pour toi ?

Oscar : Que je suis vraiment le dernier des... une roue de secours, quoi, tu vois. Genre... moi, dans ma tête, ça se passe comme ça, quoi. Euh... la personne, elle a reçu, je ne sais pas combien de mails, tu vois, et les mecs, ils répondent pas forcément tous, à sa réponse à elle, tu vois, donc, du coup, elle va regarder, puis elle va arriver au fur et à mesure... elle va descendre dans la liste et puis elle va dire « ben, tiens, lui, je ne lui ai pas écrit, je ne lui ai répondu à son mail, pourtant, il avait l'air sympa, il y a quinze jours », ouais, mais il y a quinze jours, quoi, voilà... c'est trop tard, quoi, c'est trop tard. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Nous le voyons clairement ici, les jugements opérés reposent sur une hiérarchisation supposée des relations par le partenaire, rendue visible par le délai de sa réponse. Nous constatons également combien la réciprocité, que nous posons ici comme un élément central des engagements en jeu dans la mise en place de ces relations, repose – dès lors que la relation a été initiée et qu'elle ne doit donc plus naître mais se poursuivre – sur des formes d'investissements similaires à ceux que nous avons détaillés dans le chapitre précédent. Si le don de soi occupe une place prépondérante du fait de tout ce que les acteurs ont effectivement à apprendre l'un de l'autre, il est également question, dans l'élaboration du jugement, d'investissement temporel, de disponibilité ou encore d'engagements concurrents (ces derniers seront détaillés dans les parties 2.2.4 et 2.3.2 notamment).

2.2.4 Son exclusivité

Quatrième élément à distinguer ici, il semble que *l'exclusivité* des engagements, médiatiques et concrets, soit particulièrement problématisée dans nombre des usages qui nous intéressent. La confiance s'appuie en effet également sur la possibilité de choix et sur la réaffirmation de l'engagement par la préférence choisie et la priorité accordée à tel partenaire plutôt qu'à tel autre. Les interactants affirment un engagement spécifique en laissant délibérément de côté les partenaires potentiels que leur offre les dispositifs de mise en relation.

Mobilisant le travail sur le processus de création de confiance entre deux grands groupes automobiles, Gomez, Korine et Masclef expliquent que « dans la logique du processus don - contre-don il était indispensable, bien qu'apparemment paradoxal, que Nissan ouvre les négociations à un autre partenaire et rende ainsi convaincant que l'entreprise se trouvait réellement devant un choix : continuer la relation établie avec Renault ou recommencer une relation avec Daimler »¹¹⁰. La liberté de choix fait effectivement réapparaître la confiance dans la mesure où un choix contraint ne relève pas de la confiance mais de l'obligation. Le libre arbitre semble indispensable à la création de confiance. Cet extrait est intéressant dans le fait qu'il éclaire de façon fort pertinente un des éléments particulièrement problématiques dans la mise en place de relations via des sites spécialisés. La concurrence est en effet un élément récurrent, bien que prenant des formes radicalement différentes dans l'un et l'autre des contextes. Nous évoquions précédemment le fait que ces sites présentent, par définition et par vocation, une possibilité de choix accrue. L'acteur peut effectivement choisir. Cela signifie cependant qu'il est généralement en retour, lui aussi placé en situation de concurrence, en compétition, avec d'autres, pour l'achat d'un objet, pour l'obtention d'une place dans une colocation ou dans la tentative de séduction.

Sur eBay la compétition va de soi, le système de fonctionnement étant basé sur le principe des enchères. Le plus offrant l'emporte, l'exclusivité est donc nulle avant qu'elle n'ait été scellée par le dispositif des enchères. Dans le cadre de appartager, elle est aisément acceptée comme un élément de choix indispensable à la découverte de la personne avec laquelle on pourra vivre et du lieu à habiter.

La concurrence est plus problématique dans le cadre de relations amoureuses et elle apparaît fréquemment dans les échanges quand les relations se définissent et se construisent.

¹¹⁰ Gomez, Korine & Masclef, 2003, p.215

Les engagements concurrents ont du sens pour les acteurs et ils spécifient l'engagement de l'autre dans la relation. Ainsi, conserver sa fiche et la laisser active sur le site, dialoguer avec des « personnes de Meetic » ou s'y connecter fréquemment pour lire ses messages ou établir de nouveaux contacts, signifie que l'on se trouve dans une situation de recherche active et est riche de sens dans ce qu'il renseigne sur l'engagement relationnel de l'autre. Inversement, s'engager et s'investir dans une relation, puisque le choix est possible, signifie souvent s'engager au détriment d'un(e) autre et ceci est également à prendre en considération. Oscar par exemple cesse de communiquer avec d'autres personnes puisqu'il a mis en place avec l'une de ses correspondantes une relation dans laquelle il s'engage et s'investit de manière importante. Il n'a donc pas envie de « s'éparpiller » et préfère se « focaliser » sur cette dernière. S'engager dans la relation et le rendre visible, c'est-à-dire, pour reprendre notre typologie, s'impliquer dans la relation et l'investir de signes concrets, semble être, pour les acteurs, l'élément fondamental conditionnant l'exclusivité. Si les engagements concurrents sont, pour l'un et pour l'autre, légitimes et supportables jusqu'à un certain point, ces derniers n'ont plus réellement droit de cité lorsque l'engagement devient trop important.

(à propos d'une relation suivie et exclusive entretenue, pendant deux ans et demi, avec une femme vivant au Maroc :) « Ça a duré deux ans et demi, deux ans et demi où je lui ai été fidèle. (...) Oui, alors là... euh... parce que là, je m'étais engagé, tout comme avec ma femme (...) Cette fille-là, je... je me sentais engagé aussi. J'aurais senti un mauvais coup... alors, je pouvais sentir aussi légitime, mais, euh... je m'étais quelque part engagé, quoi. Je m'étais quelque part engagé, donc, je ne pouvais pas contacter d'autres personnes. Par contre, avec les filles que je rencontre, euh... comme j'ai dit, la première en deux jours, en trois jours, le vendredi, je ne m'étais pas engagé, elle ne m'avait pas dit... elle n'était pas engagée non plus, nous étions libres. Et donc, euh... je ne sais pas, ça peut être ressenti par certaines personnes un mauvais coup. Je ne peux pas dire, donc, je ne vais pas dire que je le regrette. Euh... on s'est donné du plaisir, et puis... deux jours après, avec une autre fille, on s'est donné du plaisir aussi. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

(à propos d'une personne vivant en Italie avec laquelle il correspond au sujet de la colocation :) « J'ai reçu deux ou trois personnes pour des... des gens... voilà, qui sont venus voir l'appart et tout ça et je leur disais « mais, j'ai quelqu'un, j'attends la réponse de quelqu'un. » Parce que je lui avais écrit, il m'avait répondu et il me dit « je cherche encore, je ne sais pas. » Et moi, vraiment, je suis très cool et je lui ai dit « écoute, tu... je t'attends, si tu veux me donner la réponse dans une semaine, tu peux la donner dans une semaine. » J'étais pas là à lui dire, je veux la réponse de suite. (...) Et donc, le gars euh... je l'ai laissé... euh... bon. Et moi, en fait, j'ai rencontré... euh... je ne sais pas combien, deux ou trois personnes. Il y a eu une personne qui, de suite, m'a dit non parce

que l'appartement était trop vétuste donc euh... euh... ça ne lui convenait pas. Et, un autre gars, super sympa, euh... je lui ai dit « écoute, j'attends la réponse de quelqu'un, je te rappelle après. »

J.C. : Pourquoi, en fait, dans ton esprit, le mec d'Italie avait un peu la priorité sur les autres ?

Yannick : Oui, mais parce que je m'étais engagé avec lui... euh... en premier. C'est vraiment... alors, là, c'est de la morale pure. Je m'étais engagé avec lui » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Nous pouvons ainsi nous demander quand et comment l'exclusivité est attendue et considérée comme légitime par les acteurs. Le dispositif incite à entretenir plusieurs relations en même temps. De plus, cela peut, dans une large mesure, rester secret et invisible aux yeux des différents partenaires. Les engagements multiples sont très généralement connus et acceptés comme un élément à ce type de relations et de mise en relation. Dans le cadre de relations récréatives, l'implication est faible et l'exclusivité n'a pour ainsi dire pas lieu d'être. Pourtant, les propos de Denis visibilisent la tension qui demeure face à cette pluralité et cette succession des relations et les stratégies éventuellement mise en place pour minimiser leur importance aux yeux du partenaire.

« Mentir, ça m'est difficile, mais, euh... je vais préférer ne pas répondre à cette question-là, parce que si je dis oui... euh... je vais rencontrer... je sais pas, ce mois-ci, j'ai rencontré 5 nanas, donc, je vais dire que j'ai rencontré, je vais dire que j'ai rencontré du monde, je vais le reconnaître facilement que j'ai rencontré du monde, mais je ne vais peut-être pas dire que... je l'ai rencontré la veille ou..... euh... que j'ai couché avec pas mal d'entre elles, quoi. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Néanmoins, dès lors que l'engagement prend une certaine importance, il semble que les investissements multiples deviennent discutables, qu'il s'agisse du moment de l'interaction ou de la relation dans son ensemble (extrait qui suit). Certaines formes d'engagement relationnel appellent une réciprocité qui semble difficilement conciliable avec une pluralité des engagements. De même, si les engagements multiples sont tolérés puisque considérés comme partie prenante de certaines formes d'échange, tel le chat ou la messagerie instantanée, elle est bien plus problématique dans d'autres situations. Quand bien même les dispositifs les facilitent, toutes les formes d'« activité hors cadre »¹¹¹ ne sont pas également tolérées. Comme nous le montrent les propos de Nick, le téléphone est, pour lui, une situation qui réclame l'exclusivité des engagements. L'interaction, pour prendre tout son sens, se doit

¹¹¹ Goffman, 1974

d'être unique et focalisée et il en fait un principe fort de sa pratique, quand bien même il doit affronter la réticence de ses partenaires.

« Quand tu l'as au phone, écoute bien. Pendant la discussion, si tu l'entends tapoter sur un clavier, exiges d'avoir toute son attention, et qu'elle arrête de surfer/chatter en même temps qu'elle te parle. Ca va à la fois la faire chier, et lui plaire (mmm, il me veut TOUTE rien que pour lui!), mais c'est non négociable. Evidemment, tu fais pareil, et tu te concentres sur ELLE, et rien d'autre. Merde, c'est le respect minimum non? » (Nick)

moi : tu as plusieurs discussions en meme temps?

elle : yes

moi : ah. Je sens que tu me négliges..

elle : je ne dial qu'avec 5 !!!!!

moi : oula, mais ca devient une partouze! Je ne suis pas fan. Je te laisse un moment. Mais j'aimerais beaucoup approfondir avec toi. Quand tu seras plus dispo.

elle : je fais du tri !!

moi : charmant..!

moi : je suis recyclable, pas de souci!

elle : comme toi je suppose

moi : non, pour l'instant je suis seul avec toi. Profites en, ca ne va peut-etre pas durer!

elle : je te le souhaite !! (Nick, extrait de chat)

Ce qui n'est, sur un site d'enchère, que le résultat de la recherche de profit maximal, implique et signifie une préférence dans le cadre des relations amoureuses. Préférence qui renforce la confiance par l'engagement qu'elle traduit. Ainsi, l'abandon ostensible d'engagement « concurrents » (ne plus aller sur le site par exemple) peut d'ailleurs être un élément qui vient sceller la relation, son statut et son avancée ainsi que sa définition partagée par les acteurs. Cet élément est d'autant plus important que les sites de ce type intègrent des fonctions de monitoring à leur fonctionnement. Ainsi les utilisateurs peuvent-ils vérifier ou tester les engagement ou désengagements de leur(s) partenaire(s) par le biais des interfaces qui enregistrent les passages, visites et autres connexions de chacun des membres. L'exemple d'Antoine est assez révélateur sur ce point. Totalement impliqué et engagé dans la relation, Antoine abandonne toute forme d'engagement parallèle à sa relation en construction avec Flore qui s'assure que le sentiment de confiance – qui provient notamment de l'exclusivité de leurs engagements réciproques – qu'elle éprouve à son égard est bien fondé en s'assurant que ce dernier ne fréquente plus le site qui leur a permis de se rencontrer.

« Dès qu'on est passé au stade... euh... à s'envoyer régulièrement des messages et même à discuter sur MSN, je ne regardais... j'allais même plus sur le site de rencontres regarder les profils ou quoi que ce soit hein. Je... pour dire les choses telles qu'elles sont, je ne préparais pas... pas de porte de sortie quoi. J'étais engagé à fond et à 100 % dans ce que... dans cet échange en fait. » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

« J'ai eu confiance rapidement. Bon, je pense que j'avais des raisons d'avoir confiance, mais bon... il faut... »

J.C. : Et pourquoi tu as eu confiance ?

Flore : Parce que je me suis rendu compte que c'était quelqu'un comme moi et qu'il recherchait pas forcément une relation à tout prix, quoi, qu'il avait ça, comme ça, par hasard. Et puis aussi, je me suis... j'ai vérifié aussi qu'il ne touchait plus au site depuis qu'il m'avait rencontrée. J'ai regardé sa dernière connexion sur le site et j'ai vu que depuis euh... février, qu'on s'était vraiment engagé dans une relation euh... plus profonde, à discuter et tout ça. Il ne se connectait plus sur ces messages de rencontres. Donc, je me suis dit « il ne fait pas ça à 36 autres femmes à la fois. » Donc, il faut rester méfiant. » (Flore, 24 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Les choses ne sont pourtant pas toujours si simples. Le système invite par lui-même à la multiplication des contacts et les utilisateurs tentent souvent de maximiser leurs « chances » d'atteindre leurs objectifs en entretenant plusieurs relations simultanément. De plus les objectifs relationnels sont différents et rien ne semble, en principe, interdire aux personnes qui fréquentent les sites d'entretenir plusieurs relations à faible implication en même temps. Les propos de Zoé nous montrent par exemple comment, malgré un certain embarras, la mise en place d'une relation d'ordre sexuel n'est en aucun cas incompatible avec la fréquentation régulière du site et la mise en place ou l'entretien d'autres relations. Les propos de Marie visibilisent, quant à eux, le caractère éminemment local et contextualité des normes qui président à l'entretien de relations simultanées et du rapport à la fréquentation des sites que cela implique. Ces prises de position sont en effet dynamiques, ne sont pas adoptées une fois pour toutes, mais, au contraire, adaptées aux relations spécifiques et à l'implication qui leur correspond.

« Je peux avoir une aventure avec quelqu'un, arrêter de fréquenter d'autres personnes, mais ne pas arrêter de fréquenter le site (*rires*). Tu vois, c'est nul. Mais ce que je disais c'est... euh... enfin, ça m'arrive, je suis super fidèle et tout, donc, je vais sur le site pour voir mes messages, pour je ne sais pas, la curiosité, la bêtise, je ne sais pas, j'en sais rien. Relire la fiche de... là, ça m'est arrivé récemment, je suis retournée pour voir sa fiche parce que je ne me rappelais plus ce qu'il avait

marqué, enfin, c'est débile et euh... mais, par contre, je ne fais pas... enfin, ça dépend si c'est des aventures d'un soir ou si c'est... les aventures d'un soir, je peux les enchaîner, enfin, c'est pas non plus...» (Zoé, 25 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

« La première rencontre avec Cyril, non euh... je ne me suis plus connectée sur Meetic dans l'optique de rencontrer d'autres gens, mais, je lisais mes mails parce que c'est devenu une habitude et que je vidais fréquemment ma boîte email, c'est tout. Mais, quand... enfin, au moment de cette deuxième relation où justement, je ne me sentais pas très bien, oui, je continuais à me connecter. Parce que c'était différent et que je ne m'investissais pas de la même manière. » (Marie, 22 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

2.2.5 Sa rentabilité

Pour en finir avec ces notions d'engagement, d'implication et d'investissement nous allons tenter de montrer comment ces engagements doivent également s'avérer *rentables* aux yeux des utilisateurs. Nos observations nous montrent qu'un impératif d'efficacité préside à l'utilisation de ces sites et semble inviter à la rationalisation de la prise de contact autant que de l'entretien des relations – une à une ou dans leur ensemble. Le temps passé à la poursuite d'un but se doit d'être rentable. L'utilisation de ces sites est souvent payante et les utilisateurs attendent une contrepartie de leur investissement. Des stratégies complexes de gestion des emplois du temps peuvent alors être mises en place pour préparer à l'avance les rencontres qui viendront remplir le moindre temps libre lors des week-ends ou des jours de congés. Les termes « portefeuille de relations » ou « calendrier » illustrent ces dimensions particulièrement fortes de rationalisation et de recherche de profit maximum.

« J'ai un portefeuille de personnes avec qui je communique... euh... par exemple, hier... j'ai communiqué avec peut-être trois personnes que je vais rencontrer, sûrement. (...) Si je veux rencontrer quelqu'un ce week-end, je rencontre. Si je veux rencontrer quelqu'un la semaine prochaine, je peux rencontrer aussi, quoi. Je pense pouvoir maintenant, oui, organiser un calendrier (...) Maintenant, je... je peux parler de calendrier... je fais plus attention maintenant, parce que j'ai... c'est la période... ce n'est plus les vacances, quoi, je dois respecter un certain calendrier, je vais pas rencontrer n'importe quand. Euh... mais je vais pas me dire euh... si, je vais le dire ce week-end, ce week-end, je vais le dire parce que, euh... je vais pas rencontrer ce week-end et puis le week-end prochain, j'ai quinze jours, exceptionnellement sans les enfants, euh... j'ai des personnes en vue. Donc, je vais rencontrer entre ce week-end et puis l'autre. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

De nombreux éléments développés ici plaident en faveur d'une recherche accrue des utilisateurs pour optimiser et rentabiliser leurs usages et leurs investissements. Nombreux sont les constats réalisés qui renforcent l'hypothèse d'une rationalisation des pratiques relationnelles. Il semble, en effet, que les utilisateurs cherchent en permanence à obtenir, moyennant un investissement aussi faible que possible, les bénéfices maximums. La pluralité des contacts simultanés et donc de relations potentielles en formation, semble d'ailleurs être la raison principale des investissements financiers et/ou temporels éventuellement consentis par les acteurs. Les formes de rationalité économiques en jeu dans de tels contextes semblent inciter à l'engagement multiple. Comme nous l'explique Oscar, qui souhaite résilier son abonnement au site Meetic, « je suis en contact avec une personne qui me plaît et à qui je plais aussi, je pense, à moins que je me trompe et là, je tomberais vraiment des nues, mais, bon, ça peut arriver, mais je ne pense pas... je pense que ça ne vaut pas le coup de continuer pour une seule personne. »

« On rentre quelque part dans une logique de résultat. Il faut rencontrer plus de personnes et plus vite. Il faut parfois savoir mettre temporairement entre parenthèses sa sensibilité et son trop grand investissement personnel sous peine de rester seul à vie. » (extrait du blog d'Anadema)

S'ils acceptent souvent initialement, et au moment de la découverte de ces sites, de « dépenser sans compter », en matière d'investissement temporel, financier ainsi qu'en terme d'engagement relationnel, les déconvenues répétées poussent fréquemment les acteurs à envisager différemment leur pratique et la mise en place ou l'entretien de ces formes spécifiques de relations. Ayant le sentiment d'avoir gaspillé temps, argent et énergie, les utilisateurs attendent de leurs engagements qu'ils soient rentables. Rien ne sert de s'investir dans une relation qui a de fortes chances de ne pas combler ses attentes. Le cynisme dont fait état Illouz¹¹² entraîne, semble-t-il, la recherche plus intense d'efficacité et la rationalisation des moyens de l'atteindre.

« Un des trucs pénibles en chat, c'est de discuter avec une nana qui n'a pas mis de photo sur son annonce. Du coup, je ne sais pas si ça vaut la peine d'investir sur ce chat, ne sachant absolument pas à quoi elle ressemble. » (Nick)

¹¹² Illouz, 2006

Cependant, il semble que cette attitude se développe au mépris de ses risques et sans tenir compte des bénéfices ou des pertes à plus long terme. La recherche de la satisfaction rapide et peu coûteuse se fait parfois au détriment de la mise en place d'une situation plus satisfaisante à long terme. Bauman présente une vision totalement désenchantée des relations telles qu'elle se développe dans notre « monde liquide » où les individus tentent, tant que faire se peut, de maximiser les sources de plaisir (souvent éphémères) en minimisant les engagements sur le long terme. Il écrit à ce titre que, « dans une culture de la consommation comme la notre qui favorise les produits prêts à l'emploi, les solutions rapides, la satisfaction instantanée, les résultats qui ne demandent aucun effort prolongé, les recettes infaillibles, les assurances tout risques et les remboursements garantis; la promesse d'apprendre l'art d'aimer est une promesse (fausse, fourbe, bien qu'on souhaite vivement qu'elle soit vraie) de faire l'« expérience d'amour » à l'image d'autres articles, attirants et séduisants, qui brandissent tous ces traits et jurent de délivrer la demande de l'attente, l'effort de la sueur et les résultats de l'effort. »¹¹³ Ainsi, les utilisateurs tentent-ils d'atteindre rapidement et efficacement des objectifs de plaisir relationnel à court terme. Rentabilité des engagements et des investissements sont les mots d'ordre de pratiques qui doivent rapidement fournir les plaisirs qu'on attend qu'elles procurent. Nombreux sont pourtant les utilisateurs qui se déclarent lassés des relations sans lendemain qui ne réclament que peu d'investissement et d'engagement et qui évitent le risque de déconvenues douloureuses. Beaucoup déclarent se satisfaire de relations ludiques en attendant de trouver la personne avec laquelle s'engager réellement, sans pour autant réussir à mettre en place le terreau permettant à ce type de relation de se développer. Si le sens critique ne manque pas aux utilisateurs conscients du fait que la recherche de bénéfices à court terme peut nuire à celle de bénéfices à long terme, il semble cependant difficile de s'extraire de cette logique de rentabilité que ces dispositifs socio techniques contribuent à développer.

Les utilisateurs mettent en place des « façons de faire » et de gérer leurs relations qui leur permettent d'éviter de s'engager ou d'investir du temps dans des relations « pour rien ». Comme le note Mellet, « il est communément admis que la recherche d'informations est consommatrice de temps et peut être optimisée en confrontant les coûts de la recherche à son utilité espérée. Ainsi, le candidat prospectera les offres d'emploi tant qu'il pourra associer à sa coûteuse recherche une espérance de gain »¹¹⁴. Dans cette constante logique d'évacuation du

¹¹³ Bauman, 2004, p. 17

¹¹⁴ Mellet, 2004b, p.4

risque, Oscar fait par exemple en sorte d'obtenir, par email, un nombre suffisant d'informations sur ses partenaires avant d'envisager de les rencontrer. Il se prémunit, de cette façon, du risque inhérent à la rencontre d'une personne qui, en définitive, ne lui conviendrait pas et ne saurait combler ses attentes. Ainsi, dit-il, « j'avais pas envie de me... de m'embarquer dans un truc pour lequel je prends des risques ».

Pour terminer avec cette notion d'engagement rentable, nous allons nous pencher plus longuement sur le cas d'Oscar. Ce dernier entretient, au moment où nous discutons ensemble son utilisation des sites de rencontre, une relation privilégiée avec une jeune fille qu'il n'a pas encore rencontrée. La relation en question a franchie un certain nombre des étapes que nous avons déjà évoquées et que nous allons détailler dans la partie suivante. Oscar est engagé, tant concrètement qu'affectivement : les messages sont nombreux, l'entretien du lien et l'attente de communication importante. Il attend, semble-t-il, beaucoup de cette relation naissante et en vient, de fait, à négliger au moins partiellement ses autres partenaires. Oscar m'explique pendant l'entretien qu'une rencontre est prévue très prochainement. Il se trouve que des liens d'amitié étant nés, nous avons eu l'occasion de revoir cet enquêté. Alors que nous dînons au restaurant, une quinzaine de jours plus tard, Oscar se présente accompagné d'une demoiselle avec laquelle il entretient vraisemblablement une relation amoureuse. Très logiquement, nous le questionnons. « C'est Meetic ! » Nous lui demandons alors s'il s'agit de la personne dont il nous avait parlée et pour laquelle il nourrissait apparemment tant d'espoirs. « Non, répond-il, j'avais rendez vous avec elle Jeudi et avec celle là Mercredi ; je me suis arrêté à Mercredi. L'autre j'ai un peu laissé tomber ». Nous nous étonnons. « L'autre elle est partie dix jours, elle m'a pas donné de nouvelles pendant dix jours. Trop tard ! ». Nous voyons bien ici comment les liens, quand bien même ils se renforcent à mesure que l'engagement augmente restent très fragiles et précaires, face notamment à l'abondance de contacts que représente la connexion sur ces sites. L'impératif d'efficacité et de rentabilité est ici patent. Les liens sont fragiles et nécessitent un entretien intense et continu. La rupture de ce « fil » ténu que les acteurs ont commencé à tisser sonne très rapidement le glas d'une relation fortement substituable et qui n'a pas su fournir assez rapidement ce pour quoi elle avait été initiée. Les propos d'Anadema qui suivent visibilisent ce double processus d'entretien intense du lien, investissement temporel indispensable pour éviter le rapide oubli inhérent à cet univers fortement concurrentiel.

« Miette, tomber amoureux sur le net, ça me semble possible à condition de s'impliquer un minimum dans la « cyber-relation » et d'offrir à l'autre quelque chose de plus qu'un simple échange de messages. Sinon, comme tu le dis dans ton Post, on risque de rester un anonyme et d'être complètement oublié dès le lendemain ! » (extrait du blog d'Anadema)

Examinons, pour conclure notre développement concernant l'engagement, cet « entre deux » précédemment évoqué entre relation les relations purement sexuelles et les relations à long terme. L'extrait de blog qui suit résume nombre des analyses développées jusqu'ici sur ce point et illustre également la notion de longueur des parcours abordée plus tôt.

Au téléphone, la voix d'A. est très douce. Il me semble qu'on accroche tous les deux suffisamment pour continuer dans l'idée d'une rencontre. Elle me donne son adresse et je lui propose de l'y rejoindre vers 22h00...

La conversation a plutôt bien pris. Elle se présente comme une femme de caractère, très curieuse, un peu mystérieuse, qui aime le grand air et la verdure, très « *open* » et aimant la séduction. Voilà donc un joli programme ! Nous avons été clairs dès le départ sur nos attentes respectives (qui sont les mêmes : un grand amour dans l'idéal mais des aventures sympas en attendant). Elle m'a envoyé 3 photos d'elle (jolie brune aux cheveux longs ondulés) et nous nous sommes échangés nos numéros de téléphone afin de nous rencontrer un soir dans la semaine (soit deux jours plus tard). » (extrait du blog d'Anadema)

« Ce que je veux dire, ce que j'ai expliqué en gros, c'est que j'ai envie de m'amuser, mais pourquoi pas, est-ce que... si ça va plus loin. On verra bien. En gros, c'est ça. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Nous pouvons enfin évoquer le caractère irréductiblement incertain de ce type de relations. Comme le note Bauman, « en résumé: « aucun épisode n'est *a priori* condamné à rester à jamais épisodique. » Aucun épisode n'est à l'abri de ses conséquences. L'insécurité qui s'ensuit est éternelle. L'incertitude ne se dissipera jamais complètement et de façon irrévocable. On ne pourra que l'interrompre pendant un laps de temps inconnu – mais le maintien de cette interruption, lui-même, est imprégné de doutes et en devient également source d'ennuyeuse insécurité. »¹¹⁵ Les relations purement sexuelles mises en place par l'intermédiaire des sites de rencontre peuvent donc présenter ces caractéristiques, parfois fâcheuses pour les individus, qu'elles s'inscrivent *a priori* dans une modalité de relation à court terme, invitant ainsi les utilisateurs à endosser les masques et les rôles du fantasme et de la fantaisie. Cependant ces rôles mis en place, il semble que s'en débarrasser soit des plus difficile. Comme le note Nooteboom, « la forme que prend l'engagement initial dans une relation est déterminante et peut être difficile à contourner ou à dépasser. »¹¹⁶ Un parcours relationnel et de découverte réciproque court, dû à une relation d'emblée envisagée comme passagère, semble hypothéquer la possibilité qu'une relation à plus long terme se mette en place. Ce que l'on dévoile de soi et l'image que l'on se construit semble en effet incompatible avec la découverte progressive de l'autre qu'appelle une relation à long terme. D'où cette impression d'irréversibilité des rôles et des attitudes adoptés lors de la prise de contact et la

¹¹⁵ Bauman, 2004, p.68

¹¹⁶ Nooteboom, 2006, p.80

mise en place de la relation que nous avons évoquée précédemment¹¹⁷. Si cette possibilité d'évolution n'est pas évacuée, il semble alors que l'origine purement distractive de la relation jette de « mauvaises » bases sur la relation plus sérieuse qui pourrait voir le jour.

« Intervieweur : Il est envisageable pour toi qu'une personne avec qui il était prévu que tu passes une nuit, devienne quelqu'un avec qui il se passe quelque chose de plus, ou est-ce que ce n'est pas possible ?

Oscar : Malheureusement, je pense que c'est possible.

Intervieweur : Pourquoi, malheureusement ?

Oscar : Parce que c'est... ça me gênerait, si tu veux, de rencontrer une personne dans ces circonstances là. Je préférerais... mais, bon, en même temps, ouais, pourquoi pas, c'est pas... rien n'est exclu. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Nous voyons ici combien la création de confiance repose de façon importante sur le recueil (quelle que puisse en être la forme) d'informations et la construction progressive d'une connaissance de l'Autre – qui permet, petit à petit, que naisse une intimité partagée. Nous allons voir, dans la partie suivante, comment les acteurs visibilisent, stabilisent et équipent ces divisions précises et significatives de leur espace de communication médiatique qui permet de définir les relations tout autant qu'elles leur permettent d'évoluer. Le concept de rationalité limitée, précédemment introduit nous permet de mettre en avant le fait que, puisque le jugement en jeu ici demeure un « essai de jugement »¹¹⁸, les acteurs franchissent chaque étape conscients de l'incertitude et du doute qui persiste tout en disposant de suffisamment d'informations et de garanties pour concéder, malgré tout, le passage à l'étape suivante, jugée acceptable aux vues des expériences passées.

2.3 Les outils comme structuration et visibilisation des passages

Nous venons de traiter de la question de l'engagement dans ces relations spécifiques et de ses différentes caractéristiques. Tout comme le montrent les études portant sur la

¹¹⁷ La lecture longitudinale du blog de certains utilisateurs du site Meetic nous permettent effectivement de constater l'amertume qui se dégage fréquemment des propos d'utilisateurs qui semblent « pris au piège » des rôles qu'ils ont endossés, sentent naître des sentiments qui peuvent difficilement trouver leur place dans le cadre de la relation telle qu'elle a jusque là été initiée et instaurée.

¹¹⁸ Trompette, 2003, p.113

construction de la confiance entre firmes¹¹⁹, nous constatons que ces parcours de confiance impliquent à la fois du temps, des validations successives et répétées, des jugements de confirmation et des modes de qualification hétérogènes. Nous allons étudier maintenant comment la technique et les diverses divisions que les acteurs opèrent au sein de leur « univers de communication », médiatisé ou non, équipent cette gestion des engagements et du parcours de confiance.

La confiance consiste essentiellement, pour Luhmann, en un processus de réduction de la complexité. Lorsqu'il traite de la confiance interpersonnelle et de sa construction progressive, ce dernier explique que « la question de l'émergence de la consolidation de la confiance personnelle nous donne la possibilité de transposer dans la dimension temporelle le problème de la réduction de la complexité que nous avons formulé de manière abstraite et de montrer ainsi qu'il peut être résolu d'une manière graduelle par la formation de relation de confiance. Le « principe des petits pas » remplace les formes plus simples d'adaptation à l'environnement là où l'environnement agit lui aussi de manière contingente ou encore là où il est trop complexe pour une adaptation instantanée. »¹²⁰ Luhmann explique également que la mise en place progressive de cette confiance implique l'existence effective de ces étapes qui permettent de structurer ce que nous nommons ici parcours de confiance. Il écrit en effet que « l'une des conditions préalables est que la situation admette en général des étapes sélectives dans le sens de choix comportementaux, qu'elle ne soit donc pas déjà fixée institutionnellement ou historiquement »¹²¹. Ces étapes existent ici puisque les utilisateurs, au sein de leurs usages, prennent soin de les mettre en place, de les visibiliser et de leur donner du sens. Quand bien même elles possèdent, nous le verrons, une certaine forme de généralité, elles ne sont pour autant fixes, stables et immuables mais au contraire personnalisées et négociées entre les acteurs tout au long de la construction de la relation. Nous verrons dans les développements qui suivent combien ces étapes jouent, effectivement et concrètement, un rôle essentiel dans la progression de la relation.

Nous venons de voir combien la précision des buts à atteindre influençait la longueur des parcours de confiance. La temporalité des relations est effectivement un élément particulièrement problématique concernant leur gestion et la construction des parcours. Savoir

¹¹⁹ Nous pouvons citer, à titre d'exemple : Gomez, Korine & Masclef, 2003 ; Lorenz 1996 ; Nooteboom, 2006 ; Trompette, 2003

¹²⁰ Luhmann, 2006, p.45

¹²¹ *Ibid.*, p.46

quel est le « bon moment » pour faire franchir à la relation tel ou tel cap – notamment du fait des aspirations que cela peut traduire – semble être un élément d’interrogation récurrent, notamment dans le cadre des relations amoureuses. De plus, le franchissement de ces étapes génère une appréhension liée aux craintes et au risque de déception que cette découverte nouvelle de l’Autre représente. Comme le dit Bérengère, « tu redoutes toujours chaque étape ». Nous allons étudier ici la façon dont les acteurs équipent ces caps, en particulier dans le cadre de relations relativement floues quant à leurs finalités et qui initient donc généralement des parcours de confiance plutôt allongés. Si nous avons déjà abordé cette question, dans le chapitre précédent, cette partie de notre développement sera une occasion de visibiliser, de façon fort significative, les découpages spécifiques qu’effectuent les acteurs ainsi que leur mise en pratique dans le cadre de la mise en place de relation à l’intimité croissante. Chaque outil se voyant attribué une signification particulière quant à l’implication qu’il traduit, nous verrons que « selon la nature des contextes de communication, [les acteurs] accordent une signification spécifique à chaque support et déplacent leurs échanges d’un média à un autre (...) L’histoire de chaque relation s’appuie successivement ou parallèlement sur les différents supports, et chacun est utilisé avec une signification spécifique dans la gestion des relations. Plus la relation est intime, plus se multiplient les outils mobilisés dans la relation. »¹²²

« Alors je ne sais pas si je dois ou non, **déjà** (mais je ne sais pas s’il faut parler de « déjà » ou de « enfin ») lui proposer de la rencontrer dans la réalité. Dans nos discussions, bien que fréquentes et appréciées, nous n’abordons jamais ce qui nous relit : *L’idylle potentielle*. Nous restons assez très lointains sur ce que nous attendons l’un de l’autre. Mais j’ai le sentiment que notre rencontre a atteint aujourd’hui un pic sur internet et doit trouver un nouveau terrain d’évolution dans la rencontre réelle. » (extrait du blog d’Anadema)

Notre propos se construira autour d’un parcours idéal typique. Si ce parcours ne prétend pas être généralisable à l’ensemble des relations initiées par l’intermédiaire des sites de rencontre, il n’en reste pas moins vrai que chacune des étapes détaillées ici est construite à partir d’observations et de représentations développées au sein des usages qui gagnent, pour leur compréhension, à être regroupées sous cette forme spécifique. Le continuum que nous dessinons ici n’est pas universel mais il apparaît de façon plus que fréquente dans la mise en place des relations qui nous intéressent. Les formes de ce parcours ainsi que les chainages

¹²² Cardon, Smoreda & Beaudouin, 2005, p.112

précis entre les différents outils peuvent – en fonction des représentations individuelles quant à l'un ou à l'autre – prendre des formes diverses et variées. C'est pourquoi il peut être important de préciser que, plus que les outils spécifiques qui équipent ces passages, c'est le processus de mise en place de frontières et leur utilisation qu'il s'agit de souligner, dans la mesure où il permet aux utilisateurs une emprise sur les relations ainsi qu'une visibilisation et une objectivation de leur « état ».

« C'est un système d'étapes en fait : tu commences par le mail et quand tu sens qu'il y a quelque chose vraiment qui s'installe, tu décides de passer à l'étape suivante, qui est le téléphone, parce que la voix c'est encore autre chose, parce que... d'*entendre* quelqu'un parler, les expressions, la vitesse du langage, les intonations, ça te parle vachement *plus* qu'un mail donc ça te donne encore d'autres informations et ensuite tu passes à l'étape suivante où... j'avais vachement quadrillé mon truc quoi. (...) Je cloisonnais vachement quoi. » (Béregère)

Le sentiment de confiance occupera ici une place double dans la gestion équipée des parcours et des « droits d'entrée » dont elle est, à la fois, une cause et une conséquence. Elle est en effet la raison pour laquelle ces « droits d'entrée » sont accordés (l'extrait d'entretien suivant représente une formulation particulièrement éloquente de ce processus). Elle est aussi le fruit des connaissances nouvelles auxquelles la multiplication des médiations permet d'avoir accès. Les acteurs, s'ils en savent suffisamment sur leur partenaire, et que ces connaissances légitiment une telle démarche, décident de laisser ce dernier pénétrer un nouveau territoire qui, une fois mobilisé, permet d'obtenir de nouvelles informations sur l'autre et solidifient – ou remettent en cause – la confiance en élargissant le registre de connaissances sur lequel elle repose.

« Il y en a un à qui j'ai, en fait j'ai complètement ouvert les vannes. Du moment où j'avais... vraiment confiance, euh, là pour le coup j'ai lâché prise. Donc, j'ai laissé entrer. » (Béregère)

Comme l'explique Illouz, « le scénario classique est le suivant : les gens consultent une liste de partenaires potentiels et ils décident d'entrer en contact par e-mail avec l'un d'entre eux en se fiant à la photo et au profil de la personne en question. Quand tout se passe bien, les gens commencent à fantasmer sur une rencontre future. Ce sentiment les conduit à avoir d'abord une conversation au téléphone. Beaucoup de gens, pour ne pas dire tous, déclarent que, lorsque la voix de la personne leur plaît, ils peuvent commencer à nourrir des sentiments

très forts pour leur correspondant »¹²³. Nous allons compléter cette description et détailler les significations et les représentations qui accompagnent les passages d'une forme de médiation à une autre. Il est pertinent d'introduire cette description détaillée par les réflexions de l'une de nos enquêtées quant à l'influence des formes de médiations sur le développement des relations et sur les impressions produites auprès des interlocuteurs. Celle-ci résume en effet nombre des points que nous aurons à développer dans la mesure où elle illustre le fait que l'évolution des médiations et des informations qu'elles véhiculent jouent un rôle important dans les possibilités de tromperie. Elle rejoint en ce sens les enjeux que visibilise Donath quant à la difficulté que présentent les échanges médiatisés pour le travail de construction de l'identité de la personne avec laquelle on échange¹²⁴. Les tromperies sont plus difficiles à mettre en place quand le nombre d'informations ainsi que leur nature augmentent. Cet état de fait illustre la progressivité que nous évoquions dans la partie précédente. L'augmentation des formes de médiations, nous allons le voir, va donc de pair avec une augmentation de l'implication, une connaissance plus fine de l'Autre et une possibilité de tromperie diminuée. Tromperie qui sera toujours plus facile à mettre en place dans le cadre d'échanges médiatisés que dans une situation de face à face (où elle demeure, bien sur, toujours présente). Il faut du temps et des médiations différentes pour savoir « qui on a en face de soi » mais aussi, semble-t-il, pour avoir envie de le savoir et souhaiter tout autant qu'il/elle sache également celui/celle que l'on est.

« C'est tellement facile ce genre de système, tu ne sais pas à qui tu as à faire et c'est très simple de mettre ses meilleurs côtés en avant. C'est de l'écrit, de mail à mail, donc, c'est pas de l'instantané, t'as pas la spontanéité, euh... t'as le temps de lire, relire, re-relire, réfléchir à comment tu vas répondre, choisir, à la limite, prendre ton dico, choisir le synonyme parce que ça fait plus, tu vois cultivé que... euh... tu peux éviter de mettre des gros mots, tu peux te dire « bon, alors, comment je vais tourner ça pour pas vexer ou pour toucher l'autre ? », parce qu'on connaît les codes, on les connaît, mais quand on est dans... dans la vie réelle, et la spontanéité et les caractères qui peuvent se rencontrer et frictionner, euh... à l'oral, notamment, c'est beaucoup plus compliqué de se montrer sous son meilleur jour. Là, c'est tellement simple de toucher l'autre qu'il faut beaucoup plus de temps pour arriver à cerner qui on a en face de soi. » (Béregère)

¹²³ Illouz, 2006, p. 258

¹²⁴ Donath, 2003

2.3.1 Sortir du site : personnalisation d'une zone anonyme

Après un certain temps passé à dialoguer sur le chat du site de rencontre, il est de coutume que les personnes échangent leurs adresses de messagerie instantanée. Se faisant, ils s'offrent la possibilité, d'une part, de s'extraire d'un espace de dialogue souvent techniquement instable (les chances de voir l'échange se clore malgré soi et l'Autre disparaître sont donc diminuées) ; d'autre part, de multiplier les possibilités de rencontre, de croisement (contrairement aux zones de chat des sites, les logiciels de messagerie instantanée sont souvent ouverts en tâche de fond dès lors qu'un ordinateur connecté à Internet est allumé, les possibilité de se « croiser » en ligne sont donc augmentées). La relation franchit une première phase d'autonomisation par rapport à son contexte initial de formation. Donner son adresse MSN signifie laisser à l'autre l'accès à un espace plus personnel et personnalisé de son espace d'interaction médiatique. Le risque est maîtrisé, les utilisateurs disposent en effet de la possibilité de bloquer à tout instant des contacts qui deviendraient gênants. Communiquer son adresse mél personnelle, et ne plus utiliser le système de courrier du site pour établir le contact, est une autre forme d'autonomisation au sein de la « zone Internet »¹²⁵. Circonscrire à une zone signifie la mise à distance quand la multiplication des « lieux » d'échange implique le rapprochement. Cette gestion des droits d'entrée équipe la gestion de l'intimité tout comme elle visibilise l'avancée de la relation et le statut particulier dont bénéficient ceux qui se voient accordé cette première forme de privilège. La relation s'autonomise donc du cadre initial de sa formation tout comme elle se distingue de l'ensemble de celles qui y sont encore cantonnées.

« Je lui ai envoyé mon adresse mail personnelle. Euh... voilà, que je n'ai communiqué qu'à elle. Bon, après, c'est vrai que ça n'a pas une importance extrême pour... pour tout le monde, mais pour moi, ça en a une. Tout le monde ne l'a pas, quoi. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Quand bien même les risques sont encore largement maîtrisés et maîtrisables, le fait de passer d'un cadre d'interaction ouvert à tout un chacun à un espace où les interlocuteurs sont volontairement choisis et sélectionnés procède, malgré tout, d'un premier saut d'engagement. Cette démarche constituera donc la première étape du parcours de confiance. Le changement

¹²⁵ En ce qui concerne les différentes « zones » et leurs divisions, se référer au schéma proposé dans la partie 1 du premier chapitre.

de médiation va également de pair avec une focalisation certaine de l'attention sur une ou plusieurs interactions, privilégiées au dépend de la multitude de contacts offert par les sites dont elles sont issues. Ce passage équipe donc une certaine forme d'exclusivité des engagements, développée dans la partie précédente, en visibilisant l'attention particulière dont profitent certains et pas d'autres. La focalisation de l'attention joue un rôle important, tant dans le confort de communication qu'elle offre aux interactants que dans l'implication et l'investissement particuliers qu'elle traduit.

« J'avais des discussions intéressantes même si on y donnait aucune suite, enfin, si je ne donnais pas mon adresse... MSN, pour moi c'est d'abord ça donner une suite à quelque chose ; c'est ne pas rester sur le chat de Meetic mais passer sur une autre... sur un autre niveau (...) à partir du moment où... c'est pas une question de confiance mais où je n'arrivais pas trop à cerner la personne, je restais sur le chat de Meetic » (Marie, 22 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

aah ce détail qui te turlupine trop souvent, écoutes bien si je t'ai ouverte
cette petit porte de boîte email c'est parce que j'ai bien voulu te laisser y
entrer... on peut pas dire que je "l'accorde souvent..." conc non, de non
de non tu ne m'emuies pas...idiot 😊

« Sur le tchat, tu ne t'éterniseras pas. Tu ferres et tu remontes. Si tu es très bon, à 99% des cas c'est ELLE qui va te proposer MSN, qui est la 2e marche du Grand Escalier de la séduction ONLINE. Ensuite, libre à toi de numcloser ou prise de Rdv cash si tu sens qu'elle cherche. N'oublie pas de la garder toujours en position de demandeuse. Tu es le Prix (copyright Spike). Taches de t'en rappeler, lecteur. » (Kamikaze, sur le site Spikeseduction)

« C'est beaucoup de chat au départ avec une affinité qui se créée, vraiment amicale au début. En plus, on est... alors, avant, il n'y avait pas MSN, maintenant, on bascule rapidement sur MSN parce que c'est beaucoup plus pratique avec les gens que je veux bien parce que maintenant, ils ont tous tendance à me demander l'adresse MSN, mais je ne la donne pas. » (Zoé, 25 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Les propos de Kamikaze ou de Zoé confirment les phénomènes constatés de demandes vives et rapides des hommes à transférer les conversations sur un canal plus personnel et potentiellement intime, tel les logiciels de messagerie instantanée, et une gestion par les femmes de ces nombreuses sollicitations. Se met alors en place un jeu stratégique, de part et d'autre, de gestion de l'intimité parfois farouchement gardée pour les uns, de sélection et de contrôle des droits d'entrée dont seuls certains pourront bénéficier, pour les autres. Laisser l'initiative à l'autre de faire franchir une étape supplémentaire à la relation semble, en

définitive, être le meilleur moyen de parvenir à ses fins. Si nous mentionnons ici ce point précis, il nous faut également insister sur le fait que la question de l'initiative ne se pose pas uniquement dans le choix des médiations et les passages progressifs de l'une à l'autre. Il se pose au contraire dans un nombre important de cas où il s'agit de « laisser venir » ou de « maintenir à distance ». Le déséquilibre important du nombre d'inscrits de l'un et l'autre des sexes place généralement les femmes en situation de contrôle. Très sollicitées, elles doivent, comme nous l'avons dit, gérer la « masse » de contacts. L'initiative semble être un élément problématique et nombre d'utilisateurs masculins déclarent laisser l'initiative à leur partenaire de faire franchir une étape supplémentaire à la relation plutôt que de prendre le risque de se voir refuser ce passage ou ce dévoilement de soi, et voir alors leur impatience punie par une mise en péril de la relation naissante.

« En général, je ne la demande pas la photo, mais... ça vient toujours de la fille ou... et même... euh... les critères physiques aussi, quand je ne les ai pas, jamais je ne vais demander euh... comment... « tes mensurations » ou... « combien tu mesures ? » alors que... le poids, pour moi, compte beaucoup » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Ces passages se négocient en effet, dans la mesure où ils représentent effectivement une étape à franchir pour les utilisateurs. L'extrait de mail qui suit nous montre comment cet utilisateur prend un soin particulier à ménager son interlocutrice lorsqu'il lui propose de communiquer via un logiciel de messagerie instantanée. Il prend l'initiative mais le fait de façon à ne pas brusquer la personne à laquelle il écrit.

« Voila si tu souhaite que l'on apprenne a se connaitre et a faire connaissance je pense que le mieux et le plus spontané est de discuter ensemble. Je ne veux pas paraître trop rapide mais le mieux serait que tu me communicates ton msn et je te recontacterai dessus!

@bientot

Hesom » (extrait d'un message reçu sur la messagerie d'un compte féminin de Meetic)

2.3.2 Sortir du net : prendre pied dans le « réel »

Le contact reste cependant pour l'instant circonscrit à la « zone » Internet et la médiation est uniquement écrite. Examinons maintenant comment se produit et se gère la « sortie du net », forme symbolique supplémentaire de progression de la relation.

Après quelques heures de conversations sur les logiciels de messagerie instantanée, les acteurs échangent leurs numéros de téléphone – mobile, la plupart du temps, le téléphone portable étant un outil de communication personnel, à soi. S'en suivent alors les premières communications vocales et les premiers échanges de SMS. Avant de s'entendre, les numéros de mobiles permettent l'échange de SMS qui offrent à l'acteur la sécurité de l'écrit tout en offrant une possibilité de contact quasi constante et totalement autonomisée de l'outil informatique et de la connexion à Internet. Nécessitant un investissement interactionnel moindre, ils sont un moyen d'investir davantage la vie de l'Autre sans prendre pour autant le risque d'investir trop de soi dans l'échange. Ainsi, « le texto en général c'est souvent l'intermédiaire entre MSN et le coup de téléphone à proprement dit » (Pierre). L'extrait qui suit est particulièrement important pour illustrer la structuration des étapes et le rôle qui incombe aux outils au sein de ces parcours.

« Une demi-heure plus tard, on s'appelle. Fini le temps où je faisais gaffe à ne pas donner mon numéro à des inconnus. Quand le mec m'inspire confiance, je préfère que l'on s'appelle avant la rencontre, histoire de ne pas perdre son temps s'il y a un malaise au téléphone. Donc je fais passer les écrits puis les oraux, ensuite ils gagnent le droit de rencontrer le jury, ce qu'en jargon concours de l'Education nationale on appelle le « *confessionnal* » ! » (Saskia)

Nous voyons ici comment les passages des différentes formes de médiations constituent, pour Saskia, une réelle méthode de gestion des relations qui se voient soumis à différentes formes d'« épreuves ». Il semble en effet que la construction d'une relation de confiance avec un/des inconnus appelle la mise en place de ces épreuves qui permettent de tester le bien fondé de la progression de la relation et de l'engagement envers son partenaire. Comme l'écrivent Guillaume et Uhalde, « la notion d'épreuve renvoie à une définition procédurale et expérientielle de la confiance (...) Elle souligne le caractère profondément interactionniste du jugement de confiance. La relation de confiance est ainsi fondée sur les expériences passées (Lorenz 1996), et non sur les prévisions ou anticipations. Elle fait l'objet d'une évaluation continue au fil de nouvelles expériences. Il s'agit d'une relation construite par les acteurs en raison de l'efficacité et du sens qu'elle confère à leur action. En conséquence, la confiance se gère, elle demande des signes de fiabilité et des efforts, des *engagements* (Koenig, 1999) »¹²⁶. Ainsi, accumuler les formes d'échange signifie également accumuler les formes et les prises du jugement et se laisser la possibilité d'assurer cette

¹²⁶ Guillaume & Uhalde, 2003, p.51

« évaluation continue » que semble imposer la découverte d'un inconnu et la construction progressive de la confiance. Les interactions successives fournissent de nouvelles informations et permettent de réactualiser sans cesse le jugement alors que les médiations nouvelles lui apportent de nouvelles formes de prises, plus complètes et plus riches.

Si le téléphone reste une étape importante, la perception du risque diminue semble-t-il avec l'expérience. Quand les choses se passent bien, donner son numéro de téléphone n'apparaît pas comme une telle prise de risque, contrairement au moment de la découverte des sites de rencontre. Si la perception du risque semble diminuer, nous voyons malgré tout que la confiance est un préalable indispensable à l'échange de numéro de téléphone. Nick, par exemple, prend bien soin, à chaque fois qu'il demande un numéro de téléphone, de s'assurer du respect mutuel d'un usage raisonné et raisonnable. Celui-ci constitue donc symboliquement un signe que la relation a atteint un certain stade ou que les acteurs en savent suffisamment l'un sur l'autre pour prendre le risque de s'entendre et de se laisser franchir cette étape supplémentaire, pour se laisser pénétrer ce nouveau « territoire » de plus grande intimité.

« J'aimerais bien pouvoir te parler et entendre ta voix. Ce serait possible d'échanger nos portables, en s'assurant mutuellement de ne pas en abuser? » (Nick, extrait de chat)

Cependant le risque ne disparaît jamais totalement et si certains communiquent aisément leur numéro, d'autres mobilisent directement la gestion des divers droits d'entrée pour mettre en place de réelles stratégies de protection. Les médiations écrites électroniques permettent de mettre un terme à une relation devenue « gênante » bien plus aisément que ne le permettent les médiations téléphoniques (cet élément a été préalablement développé dans le chapitre I). Ainsi Berengère privilégie-t-elle les communications écrites au dépend d'interactions orales qui, du fait de son expérience antérieure, représentent pour elle un réel danger. Les propos d'Oscar nous permettent également d'insister sur le fait que si l'ordre idéaltypique que nous évoquons ici est assez régulièrement observé dans les usages, il ne fait pourtant pas l'unanimité et certains pensent en effet que la médiation téléphonique n'est pas la suite logique des communications écrites électroniques. Ces représentations reposent sur des conceptions personnelles liées à la façon dont les échanges médiatisés conduisent à établir des modes d'accès à l'Autre qui s'écartent de la façon dont les personnes font habituellement

connaissance et apprennent peu à peu à se connaître. Nous y reviendrons dans la partie 2.4.2 de ce chapitre.

« J'ai une histoire personnelle qui fait que je ne donne pas mon numéro de téléphone facilement à des gens que je ne vais pas rencontrer et euh... c'est une façon de me protéger. C'est-à-dire que si je veux faire lettre morte, je peux facilement via un mail, quand c'est par téléphone et que la personne a décidé de te harceler... euh... tu ne peux pas faire grand-chose. Voilà. Donc, ça, c'est une protection » (Bérengère)

« Elle m'a proposé qu'on se téléphone, mais pour moi, c'est pas vraiment la suite logique des événements, quoi. En général, ton téléphone, tu ne le communique pas avant d'avoir vu la personne, quoi, je ne sais pas, c'est pas un truc... ou très rarement. » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Qu'elle apparaisse aisément ou qu'elle soit problématique et dangereuse du point de vue de l'acteur, la médiation nouvelle que constitue la conversation téléphonique demeure très généralement un élément structurant le parcours. La voix permet d'en apprendre plus sur l'Autre que ce que la lecture de ses seuls mots permet de savoir et de sentir. La confrontation à la voix et au temps réel de la conversation téléphonique est généralement la dernière étape avant de franchir le pas de la rencontre physique. Comme nous l'explique Denis, « je pense que ça peut être rassurant pour elle avant une rencontre effective d'écouter la personne, ça les met en confiance, un petit peu plus. » Avant de pouvoir voir l'Autre et de se confronter à celui qu'il est « vraiment » physiquement, la conversation téléphonique permet une certaine épreuve de réalité. La voix peut rassurer et confirmer un sentiment général que les conversations écrites avaient permises de mettre en place, elle peut également infirmer les impressions initiales et freiner les élans des interactants.

« Ne reste pas des semaines à chatter: essaie de l'avoir vite au téléphone, c'est vraiment un palier important. C'est le premier passage dans la réalité. Il peut confirmer et consolider une attraction ressentie en chat, ou au contraire la démolir. » (Nick)

« Le téléphone, c'est normalement le test pour moi, si la voix, le style ne me plait pas, je laisse tomber la rencontre, c'est sans appel. » (Jevli, sur son blog)

En introduisant cela comme un jeu, je lui ai donc proposé dimanche de lui téléphoner. Ca me semblait une très bonne étape transitoire entre le Chat et la rencontre en chair et en os : nous

prenons chacun un pied dans la vie réelle de l'autre, nous nous donnons aussi l'occasion d'être sensible à de nouveaux facteurs humains comme la couleur de nos voix, leurs intonations, et rajouter plus de spontanéité dans l'échange : plus de clavier pour éditer et valider avant d'envoyer une phrase !

Elle m'a donc donné son numéro que j'ai composé avec une certaine appréhension : le trac, quoi !

:-P (Anadema)

« On peut voir la photo, on voit comment... on voit les mots sur un clavier, comment elle s'exprime, comment elle pense... euh... on imagine, mais la voix, elle peut faire tomber déjà, c'est pas seulement se retrouver devant la personne... euh... en 3D, euh... que le charme peut tomber, même rien que déjà avec la voix. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

« Donc, beaucoup de chat, souvent, donc récemment, on va sur MSN parce que c'est plus pratique... et, en général, il y a au moins, au moins deux ou trois... deux ou trois fois, en chat, avant qu'il y ait un appel. Je tâte un peu le terrain, si la personne me plaît ou je sens qu'elle peut me plaire et que c'est mutuel, je tâte un peu le terrain, pour ne pas tomber sur un gros pervers ou je sais pas quoi. Après je... je téléphone pour entendre la voix. Pareil, pour savoir si la voix colle un peu avec ce qui m'a été dit. » (Zoé, 25 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Les deux derniers extraits nous montrent bien comment chacun des passages d'une forme de médiation à une autre est pour l'acteur l'occasion de confirmer les sentiments positifs développés jusqu'ici à l'égard du partenaire. Chacun des passages permet donc la mise en place d'une sorte de « rituel de confirmation » permettant le développement de connaissances, la confirmation de celles acquises précédemment et la formation progressive d'une intimité partagée. Nous le voyons bien, la voix est un élément important du parcours, tant par les informations qu'elle fournit que par l'implication relationnelle qu'elle traduit. Nous l'avons déjà mentionné dans le chapitre précédent, l'investissement interactionnel important que requière la communication vocale, ainsi que les difficultés de présentation de soi que peut représenter son usage font de ce moment particulier un réel enjeu relationnel. Ainsi Denis n'est-il jamais sûr de pouvoir faire aussi bonne impression à ses interlocutrices lors de difficiles conversations téléphoniques que pendant les longues heures passées à discuter sur les logiciels de messagerie instantanée. Pourtant, cette étape est généralement un « passage obligé » à franchir pour permettre à la relation de se poursuivre.

« Les filles aiment bien, c'est vrai, écouter la voix. Et donc, j'ai parfois été grillé par la voix, ça veut dire que ma voix ne passait pas ou ce que je disais, parce qu'autant, je m'exprime bien

comme ça, mais par la voix, j'ai pas grand-chose à dire, j'ai pas grand-chose à dire. Je trouve les mots... là, et puis je tape vite, rrr... on a l'impression... elle se dit, il écrit bien, il fait pas de faute, il écrit, il écrit vite... il est même érudit, parce que j'ai plein d'idées qui viennent, mais après, c'est autre chose. Par la voix, c'est complètement différent, et je peux être maladroit, même. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

2.3.3 Déconnecter la relation : accéder aux territoires concrets

La sortie du net passe également par la volonté de laisser l'Autre pénétrer les territoires de sa vie concrète et quotidienne. Partager une relation en construction avec les personnes de son entourage physique signifie que la personne que l'on découvre accède à une part supplémentaire de soi. La relation n'est plus cantonnée à l'espace dans laquelle elle a vu jour et est pour l'instant entretenue mais pénètre les zones concrètes et physiques où elle s'intégrera peut-être plus tard. Les propos de Flore illustrent la façon dont le fait de publiciser la relation naissante représente une objectivation particulièrement importante de son implication relationnelle ainsi que celle de son partenaire. L'entourage devient alors le « témoin » de l'idylle en formation.

« Je pense que si ça n'avait pas fonctionné, on s'était quand même bien mouillé parce que... déjà, je discutais avec son petit frère sur MSN parce qu'il avait raconté à son petit frère qu'il avait rencontré quelqu'un. Donc, son petit frère lui avait supplié de me donner son adresse. Donc, je discutais avec son petit frère euh... je l'aidais en français. On avait bien... on a fait connaissance, on rigolait bien et tout ça. Donc, il s'attendait à me voir pour le mois d'août chez eux, enfin voilà, quoi. On aurait déçu du monde, quoi. » (Flore, 24 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

« Je passais, en général, de toute façon, mes soirées sur Internet à faire des jeux ou des trucs comme ça. Sauf que là, je passais mon temps à discuter avec elle en fait. Mes amis, au début, se moquaient de moi, ils disaient que c'était du cybersexe sur Internet, c'était ça leur... leur truc parce que je passais mon temps à lui parler, quoi, y compris quand ils étaient là (...) je laissais même la fenêtre allumée et la fenêtre ouverte, MSN... la discussion MSN ouverte. Donc... je passais la soirée avec mes potes et je retournais sur MSN quand ils étaient partis. Donc, ils le voyaient systématiquement et puis ils voyaient que c'était... tous les jours » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Cette évolution entraîne dès lors des formes spécifiques d'investissement qui dépassent le cadre initial des échanges pour « contaminer » les autres sphères d'activité quotidienne.

Ainsi l'implication grandissante entraîne des formes également plus importantes d'investissement qui ne se situent plus uniquement dans le cadre des « investissements médiatiques ». Les formes d'investissements sont donc en adéquation avec les territoires dans lesquels s'inscrivent les relations.

« Quand j'étais à l'école, je saoulais tout le monde avec ça parce que je la rencontrais, sachant qu'elle était en Pologne, et qu'elle parlait polonais, à ce moment-là, j'ai commencé à essayer d'apprendre le polonais, bon, j'ai arrêté assez vite, parce que j'ai galéré très vite, mais c'était juste pour lui envoyer quelques mots en polonais, essayer un peu de... je dirais de lui plaire » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Cette pénétration progressive de l'univers déconnecté du partenaire représente également l'occasion d'acquérir des formes nouvelles de connaissances qui concrétisent la relation quand bien même elle reste encore intégralement médiatisée. Nous avons vu dans le chapitre précédent combien les activités de l'Autre étaient problématiques dans le cadre de l'entretien médiatisé d'un lien (cf. 3.2.1) elle l'est également ici dans la mesure où savoir ce que fait et vit celui/celle avec qui la relation se met en place permet de la réaliser en même temps qu'elle la renforce. Les acteurs ne sont plus uniquement l'un pour l'autre des correspondants déconnectés de tout univers concret, ils deviennent peu à peu des individus personnalisés, intégrés dans des activités ordinaires. Ces formes ordinaires de connaissances se rapprochant doucement des formes de connaissances développées au sein de relations déconnectées, entretenues en face à face. La relation suit le même chemin alors que s'installe ces formes particulières de visibilité et de présence à distance.

« Je savais ce qu'elle faisait à telle heure. Donc, des choses que, finalement, on sait de quelqu'un comme si on était... euh... avec elle en fait ... euh... habiter avec elle parce qu'on passait beaucoup de temps ensemble. » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Prenons ici quelques instants pour examiner les notions de « découplage » et d'« encastrement »¹²⁷. Il semble en effet qu'un parallèle fort pertinent puisse être établi entre ces processus et cette étape particulière de l'évolution des relations que nous détaillons ici. S'interrogeant sur les origines des relations, Grossetti note que « le découplage peut se mesurer par la capacité des protagonistes à échanger en l'absence de l'intermédiaire, et par la

¹²⁷ White, 1992, 2002 ; Grossetti, 2004, 2005, Grossetti & Godart, 2007

capacité de la relation à résister à la disparition de l'intermédiaire. Mais en même temps que la relation apparaît et se découple, elle prend sa place dans le réseau et donc s'y encastre. »¹²⁸ Il semble, en effet, que nous assistons ici à un processus similaire. La « déconnexion » de la relation constitue un moment spécifique où celle-ci sort du cadre et du réseau d'interconnexion qui lui ont initialement permis de voir le jour (découplage). Ce faisant, elle s'autonomise pour s'insérer dans la vie quotidienne du partenaire et dans le réseau de ses relations (encastrement). Le processus découplage/encastrement est donc, semble-t-il, à la fois une condition et un signe objectivant de la production de confiance. Ce processus peut s'inscrire sur des temporalités variables. S'il semble s'inscrire dans une temporalité longue dans le cadre des relations à forte implication sur les sites de rencontre, il est généralement bien plus rapide dans le cas de recherche de colocataires où la rencontre, rapide, signe le passage d'un réseau à un autre (de celui du site à celui des relations interpersonnelles des nouveaux colocataires) et achève le processus. « Le découplage se produit ici à plusieurs niveaux. Il y a tout d'abord l'effacement relatif de l'objet intermédiaire au profit du lien direct (...) Le découplage se mesure par la capacité de la relation à survivre à la disparition éventuelle des éléments intermédiaires ou à la sortie du groupe. »¹²⁹ La « réussite » de ce processus se mesure à la capacité de la relation à s' « adapter » aux nouvelles règles qui président désormais à son entretien ainsi qu'au nouveau réseau dans lequel elle est amenée à s'intégrer.

« Après, moi, j'avais... j'avais mes amis à côté, c'était pas euh... et puis quand je rencontrais quelqu'un et que ça se passait vraiment bien, je l'intégrais dans mon groupe d'amis et puis voilà »
(Bérengère)

Dans le cas des recherches de colocataires, le processus d'encastrement est quasi-immédiat et il peut d'ailleurs être la cause du choix de mode de vie et de sélection des partenaires. Elargir son réseau et s'intégrer dans celui de l'inconnu avec lequel une relation se met en place peut motiver les acteurs à privilégier ce mode de rencontre et de mise en relation au détriment du recrutement des partenaires au sein du réseau préexistant. Vivre ensemble signifie une place immédiatement centrale dans un réseau initialement totalement déconnecté du sien et représente donc, de ce fait, une importante opportunité d' « ouverture » relationnelle.

¹²⁸ Grossetti, 2004, p.132

¹²⁹ *Ibid.*

« Maintenant j'y pense, pourquoi aussi quelqu'un que je ne connais pas, pour rencontrer un autre réseau, pour m'ouvrir à quelque chose. Parce qu'en fait, j'ai un réseau d'amis, très... très proches, très intimes, mais j'ai pas un réseau de copains... plus légers, tu vois ce que je veux dire. Et donc, bon, un réseau d'amis, c'est extraordinaire, très, très bien, mais, je trouvais que... je trouve que je m'enferme un peu dans... un réseau comme ça. Donc, j'avais envie d'un étranger parce que, alors là, ça m'amenait les soirées ERASMUS ou les trucs, les rencontres quoi. » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Il est possible, une fois encore, de faire un parallèle avec la partie précédente en constatant combien l'exclusivité que nous évoquions plus tôt repose, elle aussi, sur des représentations qui s'appuient sur les découpages des différentes zones de la communication médiatique, du fait justement de l'implication relationnelle qu'elles traduisent. L'exclusivité peut, nous le disions, éventuellement être attendue ou mise en place lorsque l'implication relationnelle atteint un certain niveau. Nous venons de voir également que cette évolution de l'implication est fortement équipée par les passages entre les différents formats d'échange. Il existe donc, de fait, un lien entre exclusivité et modalités d'échanges, cette dernière visibilisant une implication particulière dans la relation, appelle également une exclusivité qui n'était pas nécessaire avant le passage à l'« étape supérieure » (du téléphone, par exemple).

« Pendant les échanges de mails, je continuais à discuter avec d'autres. À partir du moment où on s'est téléphoné, j'ai arrêté parce que pour moi... d'abord parce que je suis quelqu'un qui aime avoir des relations exclusives et je me disais que je ne peux pas... si je commence à avoir des sentiments pour lui, comment je pourrai continuer à discuter avec d'autres gens qui cherchent quelqu'un alors que moi, je ne vais pas être dans cette optique-là. » (Bérengère)

L'utilisation d'une webcam est une étape supplémentaire et un des éléments pouvant se rapprocher de ce que nous considérons comme « déconnecté ». En effet, quand bien même n tel dispositif reste totalement dépendant, techniquement, du réseau Internet, la visibilité particulière qu'il introduit permet aux partenaires de pénétrer, même indirectement, l'univers concret et physique de celui/celle qui fait de s'exposer, en exposant une partie de son univers quotidien. La façon dont Antoine formule le passage d'une telle étape nous permet de constater combien cette dernière, loin d'être anodine, représente, au contraire, un réel enjeu relationnel. L'utilisation du téléphone, et peut-être encore plus celle de la webcam, pose le problème de la réapparition des corps, avant même la rencontre. La question du « bon

moment » est donc ici particulièrement problématique et les propos d'Antoine et de Flore illustrent les tensions inhérentes à ces passages délicats.

« Ça a été pendant... assez longtemps quand même uniquement par écrit. Je dirais... euh... les deux premiers mois, c'était uniquement par écrit.

J.C. : Et comment elle est apparue la webcam ?

Antoine : Au fur et à mesure quoi, au fur et à mesure que les liens se tissent parce que... moi, je ne me sentais pas de dire « salut, ça fait une semaine qu'on se connaît, tu fous la webcam... qu'on se voit et qu'on se parle. » » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

« Au départ, c'était juste... euh... par écrit. Et après... après, il m'a invitée à la caméra. Alors, apparemment, c'est une fausse manipulation. Il a cliqué sur la petite caméra d'en haut. Donc, moi, je ne savais pas... enfin, quand j'ai vu invitation à... à accepter la webcam, j'ai accepté tout de suite. Et puis, bon, je me suis dit « on se parle, on se voit » c'était normal parce que je le faisais déjà avec des copines et tout, je le faisais déjà la webcam. Donc, voilà, j'ai pas réfléchi. Et puis, après coup, il s'est rendu compte et il m'a dit « ah, mince, je me suis rendu compte de ce que vient de cliquer. » Alors, je ne sais pas si c'était une coquetterie genre « je veux te voir en vrai et je veux pas le dire. » J'en sais rien. J'ai jamais reparlé si c'était vrai ou pas cette histoire, mais en tout cas, il s'est pas mis tout de suite, il a attendu quelques jours avant de se décider à la mettre. » (Flore, 24 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Dans des situations particulières, la webcam peut être un moyen de diminuer le sentiment de risque précédent une rencontre du fait des connaissances toujours plus précises et « exactes » que permet l'ajout des médiations successives. L'image en mouvement semble rendre très difficiles les tromperies et manipulations. « Une vidéo en direct (contrairement à une image préenregistrée, non interactive) pourrait rendre significativement plus difficile le fait de décrire de façon convaincante certains types d'autoreprésentations fallacieuses. »¹³⁰ De fait, dans l'extrait qui suit, la webcam est clairement, pour Denis, un moyen de palier le risque exceptionnel que représente le pari risqué d'aller passer une semaine entière avec une personne qu'il n'a jamais rencontrée.

« Je suis parti en Corse, voir une amie corse là-bas, c'était aussi une rencontre plaisir, mais, euh... c'était risqué. Elle m'a invité pour Noël, enfin pour... oui, pour Noël, j'ai passé Noël là-bas. C'était... risqué parce que... c'est pas évident d'aller chez quelqu'un qu'on n'a jamais rencontré (...) on aurait pu avoir tout faux et il y aurait pu avoir beaucoup de regret de part et d'autre,

¹³⁰ Donath, 2003, p.44

j'aurais été aussi mal à l'aise de savoir que bon, je ne lui plais pas ou elle ne me plaît pas, mais, euh... on savait à quoi en s'attendait, quoi. (...)

J.C. : Donc, ce risque, il est accepté de part et d'autre comme faisant parti du truc ?

Denis : Ben là, pour cette fille corse (...) oui, on était au même point, des deux côtés, c'était la même chose, on... on connaissait, on savait qu'il y avait un... un risque, en fait, on n'avait ni peur, on n'avait pas peur ni l'un, ni l'autre.

J.C. : Vous en avez discuté un petit peu ?

Denis : Oui, longuement, longuement.

J.C. : Et vous ne vous étiez pas appelé non plus avant de vous voir ?

Denis : Si on s'était appelé, on avait... il y avait aussi la Web Cam aussi, donc, quand même, on se connaissait assez bien, quoi. (...) Oui, tout nous a rassuré, que ce soit la Web Cam, euh... la voix... on a parlé chacun de sa vie aussi, que ce soit par téléphone ou par dial, on connaissait beaucoup sur l'autre (...) donc, euh... on était complètement rassuré. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Le schéma qui suit, en bien des points similaire à celui présenté dans le premier chapitre, illustre la notion de parcours par la mise en place de passages entre différentes formes de médiation et de « zones » correspondantes.

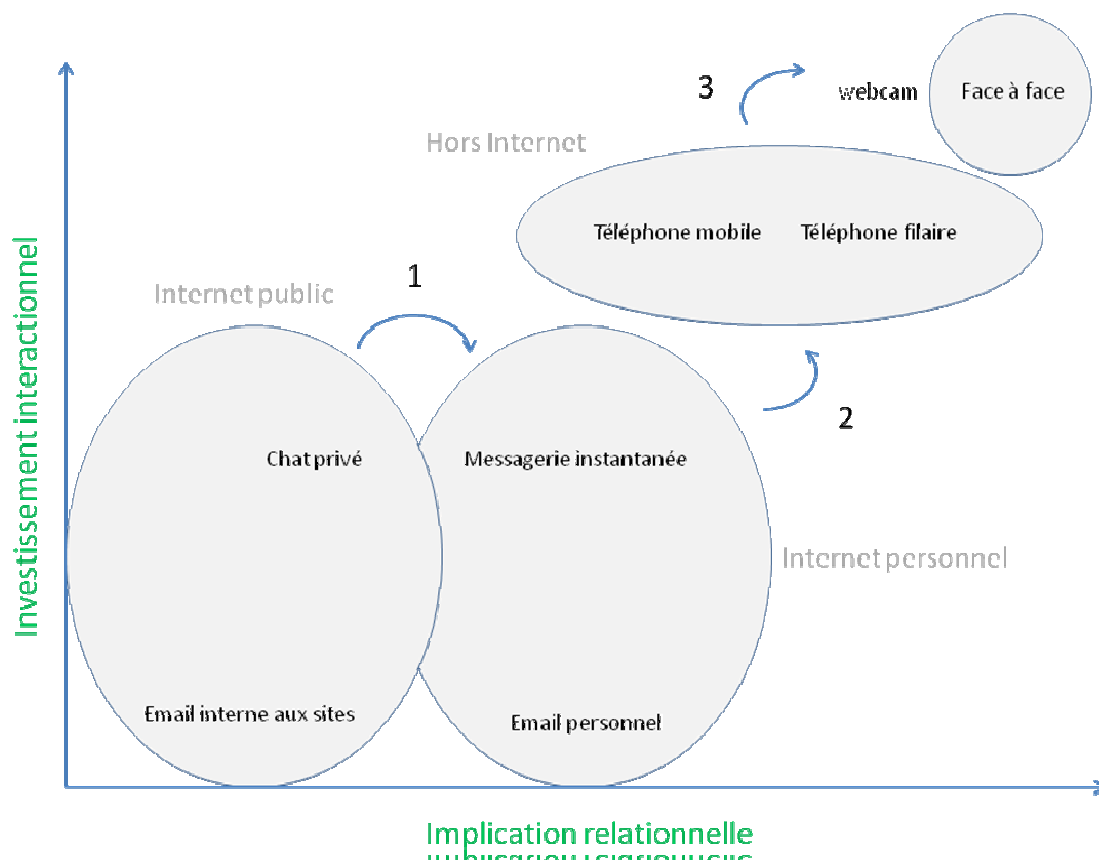


Figure 4 - Parcours de confiance et succession des médiations

2.3.4 Complémentarité des outils et de leurs « territoires »

Une fois de nouvelles formes de médiations introduites pour équiper la relation, elles se complètent l'une l'autre et soutiennent différemment la relation en fonction des propriétés qui sont les leurs. La multiplication des médiations signifie un accroissement de l'engagement, et une multiplication proportionnelle des occasions d'entrer en contact. Les relations se « déplacent » donc de la seule présence sur Internet aux contextes multiples auxquels le téléphone mobile, par exemple, donne accès. Petit à petit les relations ne sont plus cantonnées à un espace restreint de sociabilité, elles se délocalisent pour prendre de plus en plus de place dans le quotidien des acteurs. Elles s'autonomisent donc peu à peu du cadre qui leur a permis de voir le jour pour devenir des relations « comme les autres ». Développant le caractère « entrelacé » des différentes formes de médiation, Beaudouin, Cardon et Smoreda montrent également que « l'histoire de chaque relation s'appuie successivement ou parallèlement sur les différents supports, et chacun est utilisé avec une signification spécifique dans la gestion des relations. Plus la relation est intime, plus se multiplient les outils mobilisés dans la relation. »¹³¹ Ces passages apparaissent comme des « situations qui permettent l'attribution non ambiguë de motivations positives au comportement du partenaire. »¹³² Ils signifient en effet pour les acteurs une volonté de l'Autre d'avancer et de s'engager plus avant ; ils jouent donc, à ce titre, un rôle fondamental dans la construction de la confiance qui grandit en se nourrissant de ce type de jugement à l'égard du partenaire et de ses motivations.

« Depuis le 27 juin, ma relation électronique avec ELEA a pris de l'ampleur. ELEA avait commencé par me faire la surprise de m'envoyer un premier SMS pendant mon week-end en famille, loin d'Internet, pour me montrer qu'elle pensait à moi (un samedi soir, c'est d'autant plus gratifiant). Et ce genre de petites attentions se sont poursuivies tout le long de mon séjour à Marseille. De sa part, je n'étais pas habitué aux démonstrations d'intérêt et de désir puisqu'elle restait toujours évasive. J'ai nettement senti une amélioration de nos rapports à la suite de chacun de nos coups de fil. Comme si je devenais plus réel, plus accessible, que, cessant d'être une poupée virtuelle, je me construisais dans son imaginaire. » (Anadema)

¹³¹ Cardon, Smoreda & Beaudouin, 2005, p.110

¹³² Miller & Rempel, 2004, p.696

La relation prend une épaisseur et une consistance plus importante à mesure que se succèdent les médiations et que se diversifient, par la même occasion, les « territoires » auxquels l'autre a peu à peu accès. S'immiscant doucement dans l'univers « déconnecté » de son partenaire, l'acteur cesse de n'exister que sur le réseau pour devenir un être à part entière, placé, comme nous le montre ce dernier extrait, en concurrence avec les activités concrètes et non plus les seuls « adversaires » virtuels. Les propos qui suivent nous montrent également comment la quantité de médiations différentes mobilisées dans une relation permet à l'acteur de définir l'épaisseur d'une relation, d'une part, mais aussi de définir plus précisément l'Autre du fait de la multiplication des prises que permet la diversité des formats d'interaction. Les médiations qui la soutiennent et leur variété sont donc des éléments importants de définition de la relation.

« Généralement, je commençais à considérer le plan comme assez concret quand nous avons chatté une ou plusieurs fois, que nous avons échangé nos mails et nos numéros de portable, et parfois discuté quelques minutes au téléphone » (Nick)

« J'avais... carrément la sensation de la connaître en fait parce que... à la fois de voir ses réactions par écrit, on commence à... à percevoir à la fois le caractère de la personne, aussi sa façon de réagir à certaines choses parce que, moi, j'étais pas non plus... à plat ventre, des fois, je la taquinais, des choses comme ça. De la voir aussi, via la caméra, je commençais à percevoir aussi ses réactions, son comportement, » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

De la même façon, lorsque le parcours a abouti à une rencontre physique, les communications médiatisées ne disparaissent pas mais restent au contraire très présentes dans l'entretien du lien. Si les relations parviennent à s'autonomiser de l'univers médiatique qui leur a permis de voir le jour, il est intéressant de noter la prégnance que conserve la technique une fois même le pas de la rencontre physique franchi.

(une fois que la rencontre a eu lieu et que la relation amoureuse physique a commencé :) « Il y a une habitude qui se crée et même un besoin aussi après. C'est-à-dire qu'il y a pas... je ne dirais pas qu'il y a un besoin mais il y a un manque quelque part. (...) je pense que c'est à cause de ça que la transition a été assez vive parce que... il y avait... euh... il y avait un manque de... de cette habitude de rentrer, de se connecter sur MSN, de regarder si elle est là, oui, elle est là, bop, on branche la caméra et on se parle. Petit à petit on a passé comme ça et puis... au fur et à mesure, comme on avait nos numéros de téléphone, on s'appelait et... après, la transition s'est faite naturellement. » (Antoine, 29 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Ling montre comment une situation d'incertitude relationnelle conduit les adolescents à préférer les messages écrits aux délicates et inconfortables conversations téléphoniques. En effet, dit-elle, « le portable va au-delà de la confirmation des relations existantes. Les messages textuels ont permis la mise en place de nouvelles relations. La nature asynchrone de ces messages permet à un nouveau couple de se découvrir des centres d'intérêt et de mettre en place de façon plus paisible leur relation. »¹³³. La médiation écrite est, dans notre cas également, très fréquemment mobilisée pour statuer de l'état de ses propres sentiments et de la relation, immédiatement ou peu de temps après une rencontre physiques. Quand les choses ne sont pas clairement établies, les acteurs soucieux de clarifier la situation et de savoir ce que l'autre pense d'eux et de la potentielle relation en formation, sollicitent son avis ou la confirmation de la qualité du moment passé par l'envoi d'un message qui informe sur soi et appelle une réaction sensée éclairer sur l'état d'esprit du partenaire.

« Depuis jeudi, Iséa et moi battons des records de silence : 2 SMS chacun en tout et pour tout en 5 jours ! Quand on est habitué à 2 heures de Chat par jour minimum depuis 1 mois, le changement se fait radicalement sentir.

J'attendais au moins un petit SMS de sa part, vendredi, pour me rassurer et me confirmer que notre journée ensemble n'avait rien cassé. Eh bien... rien, le néant total... Elle ne s'est même pas connecté sur MSN de toute la journée. » (extrait du blog d'Anadema)

Puisque cet élément a déjà été abordé, nous ne reviendrons que brièvement sur la longueur variable des parcours que nous détaillons ici pour insister sur le fait que toutes les relations ne se prêtent pas à la mise en place de tels parcours, parfois très longs. En effet, des objectifs différents – et souvent moins engageants – peuvent appeler la mise en place de parcours très courts. Ainsi, deux utilisateurs qui se connectent sur le site pour trouver des partenaires sexuels rapidement peuvent – si tant est que les objectifs sont clairement définis entre eux et qu'un sentiment de confiance minimum s'installe – faire l'économie de certaines étapes, de certaines formes de médiations ou de leur installation dans un régime relationnel à long terme. Le but n'étant plus ici de mettre en place une relation affective stable mais de trouver un partenaire pour du sexe récréatif, les impératifs ainsi que les garanties à obtenir ne sont plus les mêmes. Une attirance physique et une certaine sécurité sont plus faciles à juger

¹³³ Ling, 2002, p.288

et à tester qu'une réelle complicité intellectuelle et affective et les épreuves correspondantes plus simples et rapides à franchir.

2.3.5 La technique comme support d'entretien des relations

Les sites de mise en relation présentent l'intérêt de mettre potentiellement en contact une quantité très importante de personnes. Nous avons étudié la façon dont cela avait des conséquences directes quant aux processus de sélection et de filtrage que les utilisateurs sont contraints de mettre en place (cf. 1.2). Si cet état de fait a des conséquences directes sur les usages au moment de la prise de contact nous allons voir ici qu'il joue également un rôle important dans l'entretien des liens ainsi mis en place.

Les utilisateurs mobilisent en effet très fréquemment le volume de contacts potentiels mis à leur disposition pour multiplier les échanges et tenter ainsi de maximiser leurs chances de parvenir à leurs fins, tel Nick appliquant sa « logique quantitative » et sa « stratégie de relations massivement parallèles ».

Il peut cependant s'avérer difficile, voire impossible, d'entretenir ces liens de façon satisfaisante, de ne pas « perdre le fil » des relations sans aide extérieure ou système d'aide à la mémoire. Comme le dit Nick, il devient très vite « difficile de se rappeler en 2 secondes tous les détails de chaque personne, quand on est en relation virtuelle ou réelle avec 20 ou 30 en même temps ». Pour répondre à ces besoins, la technique s'avère une nouvelle fois d'un grand secours. Si la pluralité des contacts et des relations sont admises et excusent un certain nombre de « trous de mémoire », se rappeler des éléments importants échangés jusque là semble être le signe minimum de l'intérêt porté à son interlocuteur. Cela n'est pourtant pas chose facile et appelle donc la mise en place de dispositifs plus ou moins experts d'externalisation de la mémoire. Les artefacts cognitifs¹³⁴ mis en place par les utilisateurs sont alors mobilisés pour s'assurer de ne pas faire l'aveu d'engagements nombreux et concurrents.

« Je fais parfois quelques gaffes, dans les prénoms, mais ... je me dis tant pis, quoi. Je... je le vis comme ça, je ne veux pas noter sur un papier. Avant, je notais sur un papier. Certaines fois, je note sur un papier aussi, parce que... il faut que je me rappelle du prénom, quand même, euh... ça la fout mal, quoi. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

¹³⁴ Norman, 1993

Les sites eux-mêmes facilitent les processus de mémorisation en mettant en place des outils permettant de mémoriser, stocker puis rappeler les personnes, les objets ou les informations les concernant. Ainsi est-il possible de « suivre un objet » sur eBay afin de pouvoir, plus tard, consulter sa fiche à nouveau ou être tenu informé des nouvelles enchères. Meetic, comme nous l'avons évoqué, enregistre les parcours des utilisateurs de fiche en fiche, créant des listes de visiteurs et de contacts passés. Il est également possible de constituer des « listes d'amis », permettant, à chaque instant, de retrouver les personnes avec lesquelles un contact a été initié. Cependant, ces dispositifs peuvent s'avérer insuffisants. Les utilisateurs sont alors enclins à mobiliser davantage encore les capacités de mémorisation offertes par la numérisation des échanges. De cette façon Nick crée de véritables dossiers où sont stockés quantités d'informations. « Chaque fois que je chattais avec une nana, j'archivais tout le texte de notre discussion. Je récupérais aussi ses photos, et je stockais tout ça sur mon ordi, dans un dossier spécial ». Cette externalisation de la mémoire lui permet alors, à tout instant, de rappeler les informations concernant l'une ou l'autre de ses correspondantes. Les outils dont il dispose, et qu'il mobilise activement dans ce sens, constituent alors, avec et pour lui, un stock de connaissances sur lequel s'appuient ses définitions (équipées) de situation, condition *sine qua non* de l'entretien simultané d'un nombre important de relations.

Cette pratique de stockage permet aussi à l'utilisateur un retour réflexif sur les échanges passés. Détaché de la pression de l'instant il peut en effet prendre le temps de la réflexion. Ces formes de mémorisation sont également le signe d'une implication relationnelle spécifique. Ainsi Oscar nous explique-t-il avoir enregistré sur son ordinateur les messages échangés avec sa partenaire privilégiée du moment, parce que, d'une part, la longueur des messages rendait difficile le fait de répondre sans rien omettre et sans disposer du message d'origine pour s'en assurer ; parce que, d'autre part, une telle démarche lui permettait de créer un « historique » qui lui faisait « plaisir » et pouvait « servir ».

« Une fois que j'avais recueilli pas mal de contacts, je pouvais regarder tout ça tranquillement, en relisant nos chats, et ça donnait une autre vision des choses, moins fébrile qu'en live. Ça me permettait aussi de décider quels plans j'avais envie de creuser à court terme, c'est à dire lesquelles j'avais envie de rencontrer. » (Nick)

La personnalisation des outils permet aux utilisateurs de mettre en place des raccourcis cognitifs leur permettant de gérer plus efficacement leurs relations. Paramétrage de sonneries, ajout de caractères devant le nom en fonction de la nature de la relation, regroupement des

interlocuteurs dans différentes catégories sont autant de moyens pour l'utilisateur de se donner des prises dans l'action et rendre plus simple et efficace l'entretien des liens mis en place.

« Dans le répertoire de mon portable tous les noms de nana "du moment" sont précédés d'une étoile, ce qui les place à la fin du répertoire, toutes ensemble, et accessibles super vite en tapant juste * sur le clavier. Celles que je ne vois plus, ou que j'ai un peu mis à l'écart dans l'immédiat, ont leur nom précédé d'un Z, ce qui les met à la fin de la liste des nanas "actives". Evidemment, il arrive souvent qu'un nom passe de l'une à l'autre des catégories, selon l'humeur du moment (la mienne ou la sienne!). Elle a l'air de renacler et pas moyen de choper un rendez-vous rapidement? Je ne vais pas m'acharner: hop, je lui colle un Z devant son nom, et elle en passe en liste non prioritaire, afin que tous les noms précédés d'une étoile restent facilement accessibles et ne contiennent pas de "causes perdues". » (Nick)

De cette façon, Nick a paramétré son téléphone et créé des groupes d'appel pour être capable, sans intervenir directement dans la situation, de gérer les droits d'entrée et les interdictions à telle ou telle de ses correspondantes. Il peut ainsi, en un instant et par le choix d'une sonnerie appropriée, savoir quel type d'interlocuteur tente de le contacter. Il peut également bloquer les appels de ses autres partenaires lorsqu'il se trouve en compagnie d'une de ses conquêtes. Sa maîtrise de l'outil lui permet donc d'entretenir plus facilement le lien tout en évitant au maximum les risques liés à la poursuite de relations amoureuses simultanées. Situations et relations sont typifiées et le paramétrage de son téléphone s'effectue par le croisement de ces deux types. Les types de relation sont matérialisés dans les groupes d'appel qui délimitent les contours de réseaux plus ou moins compatibles avec les différentes situations concrètes dans lesquels Nick peut se trouver. Les types de situations, eux, donnent lieu à l'élaboration des modes qui appliquent des comportements spécifiques aux différents groupes d'appels donc aux différents types d'interlocuteur. La tâche visant à s'assurer qu'une relation « clandestine » ne fera pas irruption dans une situation où il se trouve avec sa petite amie officielle est anticipée et déléguée¹³⁵ au dispositif, qui, si tant est que Nick a pensé à activer le mode approprié, l'assure que les risques sont maîtrisés.

« Dans mon portable, j'ai créé plusieurs groupes d'appel: toutes les nanas que je fréquente plus ou moins sont enregistrées sous le groupe d'appel "GURLZ", qui a une sonnerie spécifique (la

¹³⁵ Latour, 2006

musique DIM: ben oui, ça m'évoque tout de suite petite culotte, donc c'est cohérent et mémotechnique!).

J'ai créée aussi un groupe d'appel "G-LOVE", dans lequel je place ma chérie du moment, ma "régulière", avec une sonnerie spécifique. Bien entendu, ce groupe ne peut comporter qu'un nom. C'est déjà assez compliqué comme ça!

Enfin, j'ai créé un dernier groupe d'appel, "G-NOW" que j'utilise temporairement pour filtrer toutes les nanas, y compris ma "régulière", sauf celle avec laquelle je vais passer la soirée, et que j'inscris temporairement sous ce groupe.

Maintenant, tous les numéros de nanas sont classés dans un groupe d'appel, et pourront donc être filtrés avec des MODES.

J'ai paramétré plusieurs modes dans mon portable, qui définissent quels appels peuvent entrer, et ce qui se passe de façon générale (sonnerie, messages, etc..)

En combinant tout ça, je suis sûr de ne jamais être dérangé par une personne "inappropriée" au mauvais moment.

Quand je suis avec ma chérie, je mets le mode "G-OFF", qui bloque tous les appels entrants de nanas du groupe "GURLZ", et les envoie directement sur la messagerie. La messagerie est paramétrée pour ne pas me rappeler, et pour ne pas bipper quand je reçois un message. Maxi discrétion si on m'envoie un texto un peu chaud.

Comme ça, je ne risque pas d'être dérangé par un appel ou un texto d'une autre, alors que je suis avec elle. Tous les autres appels passent: les amis, le biz, la famille...mais aucune nana inscrite dans le groupe "GURLZ".

Quand j'ai un rencart imminent avec une nana qui doit pouvoir me joindre, je la passe temporairement du groupe "GURLZ" au groupe "G-NOW": cela bloque tous les appels "GURLZ" (donc toutes les autres nanas), ainsi que ma chérie du groupe "G-LOVE", mais laisse passer ses appels, histoire qu'elle seule puisse me joindre (par exemple pour me demander le digicode, ou me dire où la rejoindre).» (Nick)

Les usages experts et la pluralité des modes d'échange sont un moyen d'entretenir le lien. Nous allons voir dans la partie suivante combien le fait de sortir de la « zone Internet » peut revêtir un véritable enjeu relationnel dans la formation du lien. Il en est également un en ce qui concerne son entretien. Les acteurs sont sensibles et attentifs aux « petits signes » que les outils multiples leur permettent de s'adresser l'un l'autre, dans différents contextes et à différents moments de la journée. Entretenir le lien, peut être encore davantage lorsqu'il a initialement été mis en place via les outils de la communication à distance, passe par l'usage conjoint et croisé de ces supports. L'extrait qui suit nous montre également comment cette modalité « connectée »¹³⁶ d'entretien du lien peut revêtir une dimension stratégique, du fait du

¹³⁶ Licoppe, 2002

sens qu'une telle démarche revêt pour les acteurs. Nick a ici bien compris que celles auprès desquelles il prend soin de se manifester par l'entremise des multiples outils à sa disposition interpréteront de tels signes comme un désir de sa part d'entretenir le lien et de s'engager dans la relation. Il met directement à profit sa connaissance des qualifications inférées des usages d'autrui. Ce faisant il tente stratégiquement de maîtriser les impressions qu'il produit et les jugements opérés à son encontre.

« J'ai entendu un jour une expression que j'ai adoré à propos de la drague et des nanas: "Pour choper des langoustes, il faut poser des paniers". Et comme c'est vrai..

Les paniers, ce sont des petites attentions. Et la technologie moderne est idéale pour ça. Par exemple: un SMS de temps en temps pour faire de la présence à l'esprit, un petit coup de fil "désintéressé" (du moins à court terme) pour prendre des nouvelles, un mail court mais amical pour refaire signe de temps en temps.

Il est beaucoup plus facile de rebaiser avec une nana qui a l'impression qu'on n'a pas coupé le fil depuis la dernière fois, par quelques petits contacts anodins. Au moins, elle ne peut pas te sortir le redoutable "tout ce que tu veux c'est me sauter". Même si c'est souvent exact. Garder des contacts épisodiques mais réguliers gomme considérablement ce risque et parvient presque à te faire passer pour quelqu'un de sincèrement concerné par sa vie hors du périmètre d'un lit. » (Nick)

2.4 Confrontation aux « corps », conclusion et fins de parcours

Contre l'idée de compétition ou de substitution entre sociabilités connectées et déconnectées, Beaudouin, Cardon et Smoreda affirment ce que notre contact du terrain nous force à constater : de fait, sauf dans quelques cas exceptionnels, « les rencontres à distance avec des anonymes sur internet ne deviennent pérennes et ne prennent de l'importance aux yeux des personnes que si elles se renforcent, un jour ou l'autre, par des rencontres *de visu*. »¹³⁷ Puisque ces dernières sont, dans tous les cas, ce à quoi les acteurs doivent aboutir, elles ne peuvent être séparées de l'ensemble du parcours dont nous avons tenté de dresser le(s) portrait(s). Le statut particulier qu'occupe la rencontre dans ces modalités relationnelles et ces formes de création de confiance spécifiques font d'elle, encore davantage que les étapes évoquées précédemment, un « don de verrouillage », « évènements dramatiques », « moments clés de la construction de la confiance au cours desquels on continue ou on se sépare. »¹³⁸

¹³⁷ Cardon, Smoreda & Beaudouin, 2005, p.120

¹³⁸ Gomez, Korrine & Masclef, 2003, p.214

2.4.1 Un statut et une organisation variable en fonction des relations

Le « moment » de la confrontation des corps varie en fonction des différentes modalités relationnelles, tout comme varient les représentations qui lui sont associées. La confrontation se produit lorsqu'un enchérisseur a « gagné » sur eBay. Nous avons constaté qu'elle se produisait relativement rapidement – voire aussi vite que possible – dans le cadre de la recherche de colocataires ou pour les rencontres d'ordre sexuel. Elle apparaît bien plus problématique pour les relations à plus forte implication potentielle où le risque de déception est plus grand. La question du « bon moment » se pose alors avec plus d'intensité, impliquant, avec elle, les questions de temporalité, de jugement et de qualification de l'état de la relation

Dans le cadre de la recherche de colocataires, les procédures de sélection sont pour ainsi dire concentrées au moment de la rencontre. Ainsi, les procédures de sélection et de typification que nous évoquions plus tôt (cf. 1.2.1) sont, dans de telles situations, plus directement déconnectées. Si les utilisateurs proposent une place dans une colocation, ils sont généralement ceux qui jugent et sélectionnent. Dès lors, le caractère répétitif de ce type de rencontres appelle également une typification de l'organisation de ces moments de jugement et de qualification.

« Nous, quand on reçoit les personnes, je vais dire... bêtement, mais notre discours commence à être rodé, c'est une forme de discours qui est un non-discours, c'est de dire « ça vous a plu, très bien, on peut vous servir un verre, vous avez des questions à poser, poser toutes les questions que vous avez sur cet appartement, ». Donc, en général, on passe sur les aspects matériels en premier, le logement, l'APL, comment ça fonctionne. Et, deusio, on va leur demander... on va, petit à petit, les amener à parler d'eux, leur savoir être. Donc, c'est de leur demander « tu te tournes vers la colocation, très bien, tu pourrais nous dire qu'est-ce qui t'attire dans la colocation, comment est-ce que tu espérais la colocation, comment est-ce que tu la vois ? » Et, finalement, définir leurs attentes, définir leurs besoins. » (Jean-Sébastien)

La définition des attentes et des objectifs relationnels ainsi que leur adéquation est, dans une telle relation également, très importante. Il semble cependant que leur formulation et leur évaluation ne puisse être faites lors de la consultation de fiches ou d'éventuels contacts

médiatisés. Définir une façon de penser et de concevoir le « vivre ensemble »¹³⁹ ne semble pas pouvoir être réalisé avant la rencontre qui seule permet de réellement s'exprimer sur ce sujet. Les formulations classiques et habituelles accompagnant les fiches des colocataires potentiels n'ont, dès lors, que peu de crédit et doivent impérativement être confrontées à l'« épreuve » de la rencontre. Lors de la rencontre, les personnes à juger sont, elles aussi, typifiées pour tenter de faire émerger une attitude et un caractère général du peu d'indices disponibles et accessibles dans cette courte période de temps. Des petits détails vont alors devenir les « symptômes » d'une personnalité que l'acteur ne peut que très approximativement évaluer.

« Après, ce que je regarde, le profil des gens, je le lis en diagonal, je le lis en diagonal parce que les gens mettent ce qu'ils veulent sur un site. Après, s'ils sont réellement dans une recherche de colocation construite et partagée, on va le voir de suite. Il suffit qu'ils se présentent » (Jean-Sébastien)

« Et le choix que j'ai fait était... était vraiment... nul parce que j'ai pas vraiment pu discuter avec quoi. Mais bon... l'américaine a demandé si je mangeais bio, je me suis dit « ah, ça va être une chieuse. » (rires). Donc... et l'allemande, elle m'a dit « ouais, moi, je donnais des cours de musique, prof de piano ou de chants, je me suis « ouais, super, une musicienne. » Bon, ben, allez, hop. » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Si la rencontre physique joue un rôle primordial et qu'elle est pour ainsi dire indispensable à la mise en place d'un tel type de relation, l'« épreuve » qu'elle représente n'est pas sans difficultés tant les éléments à juger sont nombreux et le temps pour le faire restreint. L'extrait précédent nous montre à quel point les acteurs peuvent être conscients du caractère relativement illusoire de ces modes de sélection largement incomplets. Certains évoquent l'« injustice » de ces formes arbitraires de sélection. La personnalité ou les aspirations relationnelles nécessiteraient, par exemple, un temps bien plus long que les courtes rencontres entre colocataires potentiels pour être définis. Pourtant, les acteurs doivent identifier des prises et des types de comportements susceptibles de leur fournir un éclairage relatif sur celui/celle qu'ils découvrent pour ainsi dire totalement à cette occasion.

« Mais, en fait, le mec, il vient chez moi, il veut l'appart, il va être... je ne sais pas... il va bien présenter, enfin... comment je peux juger un gars en 5 minutes de discussion, allez 10 minutes, un

¹³⁹ De Singly, 2003

quart d'heure, 20 minutes même. Comment je peux juger si le gars, il va me... si ça va coller ou pas. C'est impalpable. C'est impossible de... Alors, c'est toujours au... vraiment... à l'impro, au ressenti. Alors... les questions que les gens posent, c'est vraiment de l'arbitraire pur. La personne arrive, déjà je la vois, elle me revient ou elle ne me revient pas... euh... tu vois, je ne sais pas, c'est... pfff... enfin, je ne vais pas faire un concours « tu viens vivre deux jours chez moi, toi deux jours et toi deux jours. » Tu vois, c'est pas possible. Et puis, ça me met très mal à l'aise les gens qui viennent parce qu'ils... enfin, ils ont... ils sont en demande de quelque chose. Toi, tu es là, tu es le roi, tu peux choisir « toi non, toi non, toi ben oui, peut-être. » » (Yannick, 28 ans, étudiant, utilisateur d'Appartager)

Comme nous l'avons vu, si elle n'est qu'une première étape pour la recherche de colocataire, la rencontre est un aboutissement dans le cadre des relations amoureuses. Le problème de la confiance, est, dans ce cas, explicitement au cœur du problème pratique que les acteurs ont à résoudre. Si la rencontre est une finalité, la mise en place de la confiance est un préalable indispensable à sa concrétisation. Ainsi celle-ci conditionne-t-elle fortement la longueur mais surtout la durée du parcours que nous décrivons. Ainsi, comme le dit Denis, « la rencontre peut se faire très, très vite. J'ai déjà dialé avec quelqu'un que j'ai rencontré le lendemain », cependant, elle peut également « se faire au bout de quelques jours. » L'enjeu étant, en dernière analyse « la mise en confiance de l'autre ».

L'expérience de ce type de sites augmentant, il semble que les utilisateurs, conscients des risques de la « virtualisation » des échanges, tendent à réduire la « phase médiatisée » de la relation pour confronter le plus rapidement possible les impressions produites sur et par l'Autre à la réalité de ceux que sont les personnes avec lesquelles le lien se met en place.

« S'il y a une chose pour laquelle je me suis bien trompé, c'est d'avoir considéré la phase de la découverte virtuelle comme un début de relation humaine à part entière. Comme si les heures passées à échanger et partager des émotions via un clavier pouvaient compter dans l'histoire d'une rencontre aussi justement qu'un verre échangé à la terrasse d'un café. Si ça devrait être le cas, il n'en est rien.(...)

Malheureusement, le passage du virtuel au réel est une seconde rencontre qui annule tout et remet les compteurs à zéro. Après deux longues relations virtuelles qui se sont soldées par un échec (Eléa et Iséa), je suis bien décidé à :

- 1- abréger le plus possible les échanges virtuels pour aboutir à une vraie rencontre.
- 2- ne plus fonder mes espoirs sur une personne à laquelle j'accorde ma confiance pour le seul motif que je partage avec elle des moments très personnels.

On rentre quelque part dans une logique de résultat. Il faut rencontrer plus de personnes et plus vite. Il faut parfois savoir mettre temporairement entre parenthèses sa sensibilité et son trop grand investissement personnel sous peine de rester seul à vie.

Je suis en contact plus ou moins régulier avec une douzaine de filles. J'en ai même rencontrée une samedi dernier ! Chat – téléphone – rencontre dans la même journée ! Et je devrais en rencontrer deux autres la semaine prochaine ! Mais ce sera l'histoire d'un prochain Post. Voilà au moins du concret ! » (extrait du blog d'Anadema, partiellement cité plus tôt)

L'expérience peut donc conduire au passage de la figure d'un mode complet d'engagement à une conception beaucoup plus désabusée et désillusionnée de la mise en relation à distance où les sites ne deviennent qu'un moyen de trouver des personnes disposées à mettre en place une relation. Ils ne sont plus alors que des bases de données grâce auxquelles peuvent être établis des contacts initiaux quand le face à face semble être le seul moyen de tester efficacement les affinités. Les longs échanges médiatisés sont alors abandonnés au profit de contacts physiques plus rapides et plus efficaces. Comme l'écrit Anadema, la phase de « découverte », préalable au contact physique, tend à ne plus être considérée comme relevant de la relation à part entière.

Cependant, il est important de noter également que le type de modalité relationnelle influence la forme et le moment pertinents pour la rencontre en face à face. La relation de divertissement sexuel inclue tacitement, dans sa définition, une rencontre rapide quand les relations plus sérieuses nécessitent pour se faire une connaissance mutuelle suffisante.

(à propos des rencontres avec les personnes contactées via le profil « sérieux » :) « C'est beaucoup plus long, enfin, moi, je prends plus mon temps. Je prends plus mon temps. Je pourrais sûrement dire « est-ce qu'on se rencontre tout de suite ? », mais je pense que... enfin, j'ai l'impression que c'est... il vaut mieux que je prenne mon temps, sur ce profil-là. Ça change que je connais un peu mieux la personne avant de la rencontrer, parce que j'y accorde plus d'importance, parce que sur l'autre profil, je m'en fous vraiment de connaître la personne, quoi. Ça n'a pas d'intérêt pour moi, enfin si, ça a un peu d'intérêt, mais bon, ça n'a pas d'importance. Sur l'autre, ça a de l'importance » (Oscar, 28 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Les présupposés relationnels inscrits sur les sites et qui ont poussé les acteurs à mettre en place une rencontre conditionnent la façon dont se passe la confrontation des corps. Les personnes savent d'emblée pourquoi elles sont là et ce à quoi doit éventuellement aboutir le moment qu'elles sont en train de partager. Sans rien se dire, les regards qui se posent l'un sur l'autre contiennent les premières interrogations et les premières réponses quant à l'avenir des

personnes et la conclusion de la mise en relation. Les conclusions s'en trouvent immanquablement précipitées.

« On s'est rencontré via Meetic, ce qui induit, déjà, d'office qu'on est célibataires et qu'on recherche quelqu'un. Donc, direct, il y a un rapport de séduction. C'est vrai, c'est... c'est direct. Quand on se voit, on rougit, enfin... parce qu'on s'est rencontré par ce biais là, dans le même but, c'est implicite, c'est direct, il y a un rapport de séduction, il y a une attente, il y a un ... enfin... ça... ça se tâte, ça se cherche... après, ça marche ou ça ne marche pas, mais de suite... C'est vachement plus rapide, tout est plus rapide. » (Zoé, 25 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

2.4.2 Décalages et adéquation avec l'identité en ligne

Si la demande d'explicitation est ritualisée dans le cadre des sites de rencontre, il semble que ces relations initialement médiatisées présentent souvent la spécificité d'être anticipées. Pour se construire, les relations se disent et s'explicitent. Plus que les buts et les attentes de l'un et de l'autre, les moments à passer ensemble font rapidement l'objet de constructions a priori. Le face à face conduisant fréquemment à de profondes remises en causes, les utilisateurs font parfois état d'une disposition des relations initiés par ce biais à se dire plus qu'à se vivre et des risques d'une anticipation excessive d'une possible relation concrète. La réalité des échanges physiques souffre souvent la comparaison aux fantasmes et à l'imagination.

Ainsi, dans le cadre des sites de rencontre, la rencontre physique a souvent comme conséquence d'entraîner une totale remise en cause des fondements préalables de la relation. Quelles qu'aient été les affinités antérieures, la rencontre remodèle souvent littéralement les liens qui s'étaient tissés jusque là. Si les premières expériences de rencontres via des sites Internet sont exemptes de ces considérations, les déconvenues que ne manquent pas de subir les utilisateurs leur font rapidement prendre en compte le caractère fondamental de la rencontre en face à face.

« Je savais désormais qu'il ne faut jamais espérer quoi que ce soit avant de voir les gens en vrai. »
(extrait du blog d'Anadema)

Une fois que la première rencontre s'est produite, les acteurs sont à l'affût du moindre signe leur permettant de statuer sur la réussite ou l'échec de cette nouvelle forme de contact.

Puisqu'ils sont un signe fort de l'implication relationnelle, la poursuite ou l'abandon des investissements médiatiques renseignent fortement sur le statut nouveau des acteurs l'un pour l'autre, contribuant ainsi à l'*accountability* réciproque, fondée ici sur des silences autant que sur des sites effectifs.

« J'ai peur qu'elle ait été déçue. Pas de raison particulière pour penser ça... mais si je ne lui plais pas, je ne lui plais pas : c'est comme ça ! Silence-radio. Elle n'est pas connectée pour un Chat. Je sais que si elle ressent ce que j'ai ressenti avec Eléa après notre première rencontre, son envie de discuter avec moi sera très nettement calmée. Je surveille donc tous les symptômes apparents de la déception. » (extrait du blog d'Anadema)

De fait, comme cela pouvait être le cas des étapes évoquées précédemment, l'abandon ou la poursuite d'une relation trouve également ses formes d'objectivation dans les outils et les partages qu'ils permettent.

« Voilà, end of story. Non seulement je l'ai retiré tout de suite après de ma liste de contacts mais je l'ai aussi bloqué. Je ne suis pas très fière de ce dernier épisode. » (extrait du blog de Saskia)

On ne se connaît pas de la même manière dans le cadre de relations « ordinaires » que dans celui de relations médiatisées par un site où sont inscrits les buts à atteindre. Les parcours et leurs formes également différentes entraînant des modes d'appréhension de l'Autre et de progression de la relation inédits et avec lesquels il faut composer.

« Quand on se côtoie en général. Euh... ça peut être les transports en commun, à force de se voir, de... de ne pas faire attention, et puis finalement... on s'observe et un peu plus, le désir peut monter, mais parfois il faut des jours et des jours. Et donc là, sur ces sites-là, on n'a pas ça. Et d'un seul coup souvent, on rencontre une personne et même si on a dialé avec elle, si on a échangé, si on est hyper excité, si on a un grand désir, on peut tomber de haut quand on la rencontre, parce qu'il n'y a pas eu ce côtoiement, ça a été un côtoiement par mots, mais c'est vraiment très différent. Donc, on n'a pas vu l'attitude de la personne, la personne en 3D, et... malgré même, parfois, la photo que l'on peut avoir. (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Dans le cadre de relations longuement préparées, la déception n'est pas exclue mais elle est fortement diminuée par le sentiment de « réellement » connaître l'Autre du fait des nombreux contacts précédant la rencontre. Dans de telles situations, elle vient clôturer un parcours où les échanges et leurs formes ont été nombreux. Les formes de connaissances sur

l'Autre le sont tout autant et les écarts sont donc potentiellement moins grands que ceux que peuvent générer des rencontres plus rapides.

« On se connaissait quand même depuis 6 mois. Et puis, bon, on se connaissait plein de côtés, mais je me suis dit « il y a sûrement des choses de lui que je ne connais pas, sûrement des défauts qui vont m'énervier, voilà, que je ne connais pas, c'est inévitable. Mais euh... de m'être complètement trompée sur la personne ou qu'il m'ait joué une comédie, je ne pensais pas que ce soit possible. Voilà. Après, je gardais quand même à l'esprit, bon, si jamais c'est le cas, ce sera tant pis, voilà, je passais un bon moment, ce sera décevant, mais bon, ce serait tant pis. Mais, moi, je ne pensais pas, je pensais vraiment que j'allais retrouver la personne que je connaissais, que ça allait fonctionner. J'étais impatiente, j'y croyais vraiment, quoi. » (Flore, 24 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

« Il était parfaitement fidèle à... à ce que j'avais croisé sur Internet. Donc... donc, là, c'est... et là, c'est allé très, très vite parce que donc, on a passé toute la semaine ensemble. Euh... on avait l'impression de se connaître depuis toujours puisqu'on s'était raconté tellement de choses. J'avais l'impression qu'il connaissait toute ma vie, que je connaissais toute la sienne et que... et que ça collait tellement bien... on était tellement d'accord sur plein de trucs. Et tout s'est avéré être vrai c'est-à-dire qu'on était véritablement d'accord sur les mêmes sujets, qu'on était capable d'avoir des discussions de dingues où ça partait dans tous les sens, mais sans se fritter, sans être déçu par l'autre en fait. Et... euh... c'était complètement idéal, idyllique, complètement surréaliste. L'image du bonheur parfait. Et, dans ces moments-là, t'oublies de te dire « fais gaffe ». Tu vois. Et, t'oublies de te dire ça. » (Bérengère)

Une rencontre qui n'aboutit pas à une relation amoureuse sonne le glas de la relation toute entière. Il est inutile de maintenir un lien qui ne pourra, quoiqu'il en soi, pas aboutir au type de relation souhaitée. Qu'ils cherchent des amants ou des colocataires, les utilisateurs ne sont pas inscrits sur ces sites pour trouver des amis. Une relation qui ne saurait conduire à une telle finalité est donc purement et simplement abandonnée.

« Je... n'ai pas établi véritablement d'amitié. Parce qu'en général, il y a dial ou échange de mails, on se rencontre, on se plaît, on va plus loin... euh... on ne se plaît pas, ça s'arrête là, on échange quelques mails polis à la rigueur. Si on se plaît, on continue un peu, mais... au bout d'un moment, si ça ne marche pas, c'est fini aussi, quoi. Il y a... en général... plus ou plus vraiment d'échanges. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Attachons nous ici à élargir quelque peu la temporalité pour parler de façons de se connaître plus générales et de la façon dont elles affectent l'éventuelle relation à long terme

mise en place. L'exemple de Bérengère, s'il peut paraître extrême, nous fournit de précieux enseignements. Ces fantasmes et ses projections, développés lors de la construction à distance de la relation amoureuse, ne peuvent, nous dit-elle, être assouvis parce qu'ils reposent sur des éléments qui ne relèvent pas de relations « classiques » et de modes de rencontre ordinaires. Les modes d'appréhension de l'Autre sont ici inversés ; on sait d'abord ce qui met habituellement beaucoup de temps à être découvert et on ne connaît que bien plus tard ce qui se *voit* habituellement immédiatement. La mise en place d'une relation appelée à durer nécessite du temps, des observations et des modes d'appréhension de l'Autre que les contacts médiatisés, aussi nombreux et variés soient-ils, ne permettent pas de mettre en place. Oscar va pour sa part jusqu'à refuser l'emploi du terme « relation » lorsque celle-ci n'est encore composée que d'échanges médiatisés. Ce dernier évoque par ailleurs les facilités qu'il éprouve à poser par écrit certaines questions qu'il serait plus difficile d'aborder de vive voix. Il se prémunit ainsi des risques de la découverte tardive de traits de caractères ou d'éléments biographiques susceptibles de discréditer sa partenaire à ses yeux. Cependant, le recul de Berengère par rapport à ce type de mise en relation nous permet de nous questionner sur ces formes spécifiques d'appréhension de l'Autre et d'acquisition de connaissances à son égard.

« Je crois que je me suis... j'ai vachement alimenté cette idée de rencontrer LA bonne personne et... et qu'en fait... de vivre avec lui, vraiment, ben... au fur et à mesure, j'ai découvert aussi, ses mauvais côtés, quelque part. Ce que je savais de lui, c'était pas du quotidien, c'était pas... euh... comment je pourrais te dire ça ? Je... j'ai eu une succession de déceptions et je pense. (...) Je pense qu'il y a deux choses qui ont fait que ça a un peu mal tourné. La première, c'est la façon dont on s'est rencontré parce que, moi, je me suis rendu compte que j'avais complètement... je lui avais attribué... je l'avais, lui, chargé de quelque chose qui n'était pas... de l'ordre d'une relation normale. Quand tu rencontres quelqu'un, tu fantasmes pas à ce point-là tout. Donc, moi, je l'ai investi, au fur et à mesure, de choses qui étaient presque inhumaines. Enfin, jamais il aurait pu répondre à des attentes pareilles, c'était pas possible. Et ça, je pense que la façon dont on s'est rencontré favorise vachement ça. On projette énormément de choses sur l'autre parce qu'on ne le connaît pas au final, enfin, on ne le connaît pas de la même façon, on ne connaît pas les mêmes choses, les mêmes facettes. Ce qui aurait dû prendre vachement plus de temps, ce que j'aurai dû savoir en beaucoup de temps chez lui, je l'ai su tout de suite. Et, ce que j'aurai dû savoir immédiatement, en le rencontrant, je ne l'ai su que plus tard. Donc, ça a faussé complètement cette espèce d'équilibre dans la rencontre. Et du coup, ça favorise... on a l'impression de connaître en profondeur, donc, de ne pas pouvoir se tromper. Et, en fait, tu te plantes 4 fois sur 5. (...) Tu ne prends pas le temps suffisant pour... vivre avec l'autre le temps de la relation normal. Moi, je suis passée du... du téléphone à une rencontre... tu vois, pas très concrète, à la vie de couple. Et, je pense que si j'avais pris, même ne serait-ce que 4, 5 mois, si on avait été dans la même ville, par

exemple, et que pendant 4, 5 mois, on se voyait, on sortait, on se fréquentait de façon normale, peut-être que je me serais rendu compte que cette relation n'aurait pas pu fonctionner. » (Béregère)

(à propos d'une femme venue lui rendre visite pendant quinze jours depuis le Canada après quelques semaines de discussions en ligne :) « On a vu qu'on ne pouvait pas aller plus loin parce que... il faut se côtoyer ce qui est pas... enfin, surtout comme ça, que ce soit une semaine ou quinze jours... c'est pas un côtoiement naturel, on se retrouve, poum ! Ensemble pendant quinze jours, on doit rester quinze jours ensemble, il n'y a rien de naturel, quoi. Il n'y a pas... les longueurs, le temps, les... les petites observations, les simples mots qui se disent, parfois un ou deux mots pour une journée... et après on ne se revoit pas tous les jours, et puis on s'observe et puis le désir monte petit à petit. Là c'est... vraiment... un concentré où on a envie de... par les diars, on est très excité, on a vraiment envie de rencontrer, alors, évidemment, ça explose quand on se voit, mais après, ça vieillit vite, parce qu'on ne se connaît pas véritablement. » (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

De plus, les acteurs endossent, dans l'entretien des relations à distance, des rôles plus ou moins différents de ceux qu'ils sont ou attendent réellement. La liberté relative permise par l'anonymat et le caractère éphémère de certaines relations peut être de nature à créer des décalages, parfois important, entre les rôles sociaux quotidiennement adoptés et les « personnages » fantasmés au sein de relations parfois totalement déconnectées des autres univers de socialisation¹⁴⁰. Cette pluralité des rôles et des figures peut être difficile, voire impossible, à gérer. Il semble alors difficile de faire machine arrière, d'endosser un masque différent et de donner à la relation une toute autre tournure. Inscrire une relation dans le registre de la distraction sexuelle semble par exemple hypothéquer les chances de voir celle-ci se transformer en quelque chose de plus « sérieux » tant les rôles sont différents entre l'une et l'autre des postures. Les mots, les rythmes, les masques endossés par les partenaires diffèrent voire divergent d'une modalité de relation à une autre et le passé d'une relation et de ses protagonistes pèse trop sur ce qu'elle peut devenir. Les formes de construction et d'entretien du lien semblent, à bien des égards, générer de l'irréversibilité contre laquelle les acteurs ont du mal à lutter. Les rôles se cristallisent, les formes et contenus des échanges également et faire machine arrière et changer de type de relation semble souvent impossible. La déshynibition permise par la mise à distance et la médiatisation des échanges permet, dans un

¹⁴⁰ Lahire, 1998

premier temps de la relation, d'endosser des rôles qui sont parfois difficiles à tenir et à soutenir si l'on souhaite faire évoluer la relation.

« C'est paradoxal, mais cette politique de franchise totale a eu des effets pervers sur le long terme. Dans certains cas, quand la relation a duré et est devenue plus implicate, il est arrivé que la nana se fige sur le principe de départ que j'ai édicté quand on s'est rencontré (je ne VEUX pas de sérieux), et que malgré qu'elle ait envie de pousser plus loin, elle se freine, pour se préserver d'un rateau. Du coup, si moi aussi je suis assez motivé pour pousser plus loin, je la trouve un peu tiède, je m'interroge...et je freine aussi! C'est con, du coup tout le monde se cherche, parce-qu'elle est restée sur mon postulat de départ, sans imaginer qu'il puisse éventuellement varier, ou carrément sauter. Ou parce-que moi, je n'ai pas osé dire clairement que ma vision a changé. Mais ça, j'ai VRAIMENT du mal, sauf à être raide amoureux. Ce dont je serais ravi, je précise. » (extrait du blog de Nick)

« Et puis bon, voilà, un coup de bite, c'est un coup de bite. Si ça ne se fait pas avec elle, ça se fera avec une autre ou ça se fera plus tard et puis basta. Et voilà, le problème de ça aussi c'est... enfin, avoir des relations comme ça, c'est que finalement euh... enfin, là, on va élargir le débat, mais... euh... la baise plutôt que... la baise, enfin, ouais, ça devient de la baise, c'est pas de l'amour, ça devient une activité presque que comme une autre. Et, puis, finalement, tu ne t'impliques pas sentimentalement forcément. Et, ouais, baiser avec quelqu'un ça va te paraître plus anodin que de dormir avec quelqu'un. Enfin, moi, je le vois comme ça en ce moment. J'ai pas dormi avec une nana depuis 6 ou 7 mois (...) Mais, voilà, c'est de la baise et puis, euh... en général, le soir, chacun repart chez lui. Donc, tu ne restes pas forcément dormir. C'est vraiment devenu... enfin, une activité comme une autre. Et, où tu ne t'impliques pas sentimentalement, c'est déterminé comme ça, tu as envie de tendresse, elle en a envie aussi, t'as envie de passer un bon moment, et voilà. » (Paul, 24 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

Ces constats, parfois amers, des utilisateurs nous poussent à réinterroger cette notion de « confiance en incertitude », construite pas à pas, et fondée sur l'accumulation progressive de connaissances sur l'Autre. Si ces connaissances existent bel et bien, et si elles permettent la mise en place d'une confiance qui se construit étape par étape, il semble que cette dernière, lorsqu'elle reste éminemment médiatique, présente des caractéristiques – et donc des conséquences relationnelles – substantiellement différentes de celle que des situations d'échange « déconnectées » conduisent à initier. « En dépit de ce que voudraient nous faire croire les techniques psychologiques de connaissance de soi et des autres fondées sur l'effacement du corps, le corps pourrait bien être le meilleur moyen, sinon le seul, de connaître

et reconnaître un autre. »¹⁴¹ Ainsi, les modes d'accès à l'Autre et les façons de se connaître différent et il semble que les différentes formes d'émulation de la situation de face à face et de ses irréductibles caractéristiques ne puissent que très partiellement parvenir à combler le fossé que génère la distance et la médiation des échanges.

2.4.3 L'expérience et son influence sur les pratiques

Le risque n'est jamais exclu de la rencontre. Nous avons mentionné plus tôt la part de fantasme et de « rêve » que peut impliquer la mise en place d'une relation amoureuse à distance et la confrontation parfois difficile à la « réalité » de ceux que sont réellement les partenaires, une fois les médiateurs disparus. Il semble que l'expérience apprenne aux utilisateurs à être réalistes et à s'armer davantage qu'à leurs débuts contre les risques de déception.

« Quand t'as un petit peu d'expérience sur ces sites-là... on sait que... la part du rêve est importante. On se représente une personne en face, mais qui est extraordinaire, et après, quand on la voit... euh... on peut tomber de haut. Donc, on peut être surpris la première fois. (...) Maintenant... j'ai les pieds sur terre. Je rêve toujours. Je me dis que la personne avec qui je diale, ça peut être la bonne personne, mais je sais aussi... même si je la vois en photo, donc, j'en ai quelques une que je vois en photo... que ce n'est vraiment pas tout, parce qu'une fille peut être très mignonne, mais après... en discutant, que ce soit de... mon côté ou du sien, aussi, on peut sentir que ça ne va pas, que... ça peut être... c'est l'attitude, c'est un tout, ce n'est pas seulement le visage, le physique, mais aussi beaucoup de choses... euh... intérieures» (Denis, 45 ans, salarié, utilisateur de Meetic)

L'expérience semble, ceci étant, conduire également les utilisateurs à relativiser les risques qu'ils courent éventuellement en initiant des contacts avec des inconnus. Si les premières mises en relation se font dans de bonnes conditions, les craintes initiales peuvent – moyennant la mise en place de stratégies de gestion du risque développées plus tôt – peu à peu se dissiper au profit d'un *a priori* plus positif à l'égard du site et de ses utilisateurs.

« Disons que quand je me suis inscrite sur Meetic, tout de suite, j'ai été très prudente. C'est-à-dire que quelqu'un qui me demandait mon numéro de téléphone, je lui aurais peut-être donné un faux numéro où je ne lui aurais rien donné du tout. Tandis que là, à partir du moment où j'avais eu une

¹⁴¹ Illouz, 2006, p. 266

première rencontre très positive et que j'avais donné mon numéro de téléphone, j'avais moins d'appréhension et moins d'obstacle finalement à donner mon numéro. Je partais du principe que, finalement, le contact a été positif, il n'y avait pas de mal à donner mon numéro de téléphone. Donc, oui, je l'ai donné avec moins de difficultés après. » (Marie, 22 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Cependant, il est important de préciser que cette diminution du sentiment de risque encouru n'est pas, pour autant, le synonyme de relations harmonieuses et susceptibles de satisfaire les attentes relationnelles. En effet, l'euphorie des débuts est, dans le cas particulier des sites de rencontre, très généralement suivie d'une phase de désillusion où la prise de distance quant aux usages et aux relations finalement mises en place, conduisent fréquemment les acteurs à reconsidérer leur point de vue concernant les sites et les besoins qu'ils sont, ou non, susceptibles de satisfaire.

« Plus le temps passait, depuis mon inscription sur Meetic et plus je devenais distante, curieusement. C'est-à-dire que j'étais toujours prête à rencontrer des gens, mais j'étais toujours plus distante au moment de la rencontre. Même sur MSN. Enfin, je me dévoilais moins rapidement. Je me suis très emballée au départ et puis, finalement, j'étais un peu plus distante » (Marie, 22 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Si les sites ne sont pour autant abandonnés, leur usage est beaucoup plus distancié et les acteurs mettent en place de nouvelles stratégies de protection et de gestion du risque, pour éviter les affres de la déception que tous ont, pour la plupart, connu, jusqu'à atteindre éventuellement l'attitude blasée décrite par Illouz¹⁴².

Nous voudrions, pour terminer notre analyse, nous arrêter quelques instants sur un paradoxe que présente l'analyse de ces usages. En effet, les utilisateurs semblent d'une certaine façon se transformer en expert de la qualification et de la sélection. Comme l'ont montré Callon Meadel et Rabearisoa, l'économie des qualités, d'autant plus lorsqu'elle se développe via les NTIC, accentue la réflexivité d'un acteur qui se transforme en professionnel de la qualification. Elle contribue ainsi, entre autres, à visibiliser ses préférences, augmentant par la même la réflexivité et la rationalisation des usages. Cependant, nous remarquons que cette rationalisation du choix conduit souvent à des situations de désenchantement certain

¹⁴² Illouz, 2006

d'utilisateurs blasés et cyniques. La réflexivité des usages que nous posons ici semble donc discutable. L'acteur rationnel dont nous dressons le portrait devrait savoir poser les limites d'usages qui, fréquemment, ne savent combler ses attentes. Ce n'est cependant pas le cas dans nombre de situations. Il nous appartient alors de distinguer, pour être plus exact dans nos propos, ce qui relève de la rationalisation des acteurs d'une part, de leur pratique et de leur activité (de communication/consommation) d'autre part. Si cette dernière semble difficilement discutable au terme de notre exposé, il ne semble pourtant pas possible de dire que, dans de telles situations, équipées d'outils forts de rationalisation et d'objectivation, les acteurs en viennent, en toute circonstances, à adopter des comportements purement rationnels, maximisant toujours les gains face au profit, d'autant plus lorsque l'échelle d'observation dépasse le seul moment de l'activité.

La notion de légitimité, central dans notre entreprise, se trouve également réquisitionnée et enrichie de nouveaux enseignements.. La tension entre médiation, informations et implication n'est pas résolue, dans un tel contexte, de la même façon qu'elle ne l'était dans le cadre des formes d'entretien médiatisé du lien (cf. chapitre I 3.1.3). Des procédures analogues de mobilisation des outils dans le but de réduire l'incertitude et le risque qu'elle génère sont observées. Pourtant, le risque a ici droit de cité. Il est un sentiment accepté de part et d'autres puisque les personnes sont des inconnues l'une pour l'autre et que la relation est totalement à construire. Dès lors cette modalité relationnelle autorise la mobilisation d'informations générées par des dispositifs qui légitiment, par la même occasion, leur utilisation. Calcul et rationalisation du rapport à l'autre apparaissent donc comme des éléments raisonnables de la « découverte équipée ». Cette découverte progressive mobilise, elle aussi, les dispositifs et leur chainage en vue de constituer des processus d'engagement et de réduction du risque graduels. Le niveau d'implication, effectif mais aussi et surtout potentiel et souhaité, conditionne alors en partie la longueur des parcours. S'impliquant dans les relations qu'ils construisent ensemble les acteurs en viennent progressivement à instaurer un jeu conjoint qui mobilise, pour se poursuivre, se répéter et, éventuellement, se pérenniser, les formes typiques d'investissement détaillées dans le chapitre précédent et dont ces relations se rapprochent à mesure qu'elles quittent les territoires où elles ont vu le jour, en colonisent de nouveaux et finissent éventuellement par devenir des relations « comme les autres » qui méritent alors, puisque la confiance a pu être mise en place, que des efforts soient réalisés pour qu'elles puissent être pérennisées.

« C'est quelqu'un en qui j'ai une totale confiance. Donc, c'est vraiment, la relation que je ressors, c'est celle que... celle que je protège et celle que je voudrais garder indéfiniment. Et, je crois que c'est le plus gros apport que j'ai... que je retire de mon inscription sur Meetic. » (Marie, 22 ans, étudiante, utilisatrice de Meetic)

Ce chapitre nous a permis d'identifier quelques uns des éléments en tension dans les processus de mise en relation. Ainsi, nous avons pu constater combien sont importantes, pour les acteurs autant que pour l'analyste, les notions de définition de soi et de son équipement, la précision des objectifs, la mise en place de la sélection et la construction équipée du jugement, le degré d'implication relationnel – potentiel, envisagé ou effectif, une fois le contact mis en place – et nous avons vu comment l'ensemble de ces facteurs structure la forme et la longueur des « parcours de confiance ». Nous avons également pu étudier les multiples équipements de cette construction progressive de confiance mise en place, avant le contact, par l'intermédiaire des outils et de leurs filtres ainsi que par le « test » des dispositifs en eux-mêmes, puis, ensuite, par la mise en place de relations procédurisées, grâce aux outils notamment, qui permettent un engagement progressif.

Une fois encore, les notions de risque et d'incertitude¹⁴³ semblent centrales et ce d'autant plus que ces mises en relation impliquent des inconnus, l'anonymat de l'internet pouvant être de nature à provoquer ces sentiments de danger liés à la confiance¹⁴⁴. Il semble que les mises en relations dont nous parlons ici relèvent de ces deux processus. Si la situation implique un risque, si les acteurs peuvent anticiper les conséquences négatives de la situation ou de leurs actions, il est possible – pour eux, autant que pour le médiateur – de mettre en place des systèmes d'assurance les protégeant contre ces risques éventuels¹⁴⁵. Ainsi, l'échange marchand offre à observer une situation ou de tels systèmes peuvent être mis en place. Et, de fait, ils le sont : système de réputation, remboursement en cas d'abus de la part de l'un ou l'autre des partenaires, sont autant de systèmes, institutionnalisés du fait de la possibilité de définir les buts autant que les moyens de leur accomplissement. Lorsque la situation implique de l'incertitude, les acteurs ne peuvent définir avec précision ce sur quoi portent les possibilités de déception et les conséquences négatives éventuelles de leurs actes ou de ceux

¹⁴³ Knight, 1940

¹⁴⁴ Henderson & Gilding, 2004

¹⁴⁵ Licoppe, Pharabod & Assadi, 2003

de leurs partenaires. Dès lors l'institutionnalisation des moyens de protection est impossible. Nous avons constaté quels peuvent alors être les moyens de se protéger malgré cette absence de cadre préconstruit d'assurance. Les acteurs « bricolent » des moyens de réduire progressivement l'incertitude en obtenant, concernant leur partenaire, des informations qui leur permettent de s'engager, effectuant pour cela des jugements adaptés aux besoins de connaissance qui sont les leurs. Les processus de protection diffèrent donc d'une modalité relationnelle et d'un objectif à l'autre, tout comme diffèrent les formes de confiance mises en place et, par voie de conséquences, la longueur des parcours de confiance. Quoi qu'il en soit, de telles modalités relationnelles illustrent une nouvelle fois la volonté de réduction du risque que nous avons déjà rencontrée. Volonté fortement équipée par les dispositifs qui permettent la mise en place de stratégies de gestion des engagements et des risques qu'ils impliquent. Ainsi, une telle entreprise valorise, une nouvelle fois, la rationalisation des processus d'attachement. En effet, « une réduction des risques, alliée à l'évitement de la clôture des options, est tout ce qui reste du choix rationnel dans un monde aux occasions fluides, aux valeurs changeantes et aux règles éminemment instables ; les cyber-rencontres, contrairement à la délicate négociation des engagements mutuels, satisfont à la perfection (ou presque) ces nouveaux critères de choix rationnel. »¹⁴⁶

Si le risque et l'incertitude sont donc, dans de nombreux cas, évités autant que possible, il semble pourtant qu'accepter de s'engager malgré ce qui ne peut que rester dans l'ombre soit la condition *sine qua non* pour que les objectifs relationnels soient atteints. La figure de la confiance gagne alors peut-être à être remplacée par celle de la prudence¹⁴⁷, qui correspond au problème pratique que les utilisateurs de tels sites ont à résoudre. Ces derniers souhaitent atteindre un objectif, plus ou moins précis. Ils entrent pour cela en contact avec des inconnus, par l'intermédiaire d'un dispositif qui leur fournit un certain nombre de garanties mais ne peut, en aucun cas, réduire totalement le risque. Les acteurs doivent donc s'engager en acceptant ce risque et/ou cette incertitude restants. A la manière des négociateurs dont traite Bourque, « le principal dilemme auquel est confronté [l'utilisateur] est un dosage habile de confiance et de prudence, car la confiance inconditionnelle peut lui faire renoncer à des

¹⁴⁶ Bauman, 2004, p.84

¹⁴⁷ Trompette (2003) utilise d'ailleurs ce terme pour désigner l'attitude de partenaires initialement inconnus qui doivent progressivement construire une relation de confiance.

avantages pour maintenir la relation de coopération, et le manque de confiance peut empêcher la mise en œuvre de solutions procurant des bénéfices mutuels »¹⁴⁸. La notion de « serendipity » nous permet de concevoir cette prise de risque assumée par les acteurs et de mettre en avant le caractère émergent des objectifs et des parcours relationnels. Comme le note Catelin, « la sérendipité est effective à partir du moment où, cherchant quelque chose et ayant trouvé autre chose, on reconnaît que ce qu'on a trouvé est plus intéressant ou a plus d'importance que ce qu'on cherchait. »¹⁴⁹ Savoir se laisser surprendre et s'engager dans des relations qui n'étaient pas forcément attendues ou prévues semble être une nouvelle capacité à détenir dans le cadre de tels dispositifs de mise en relation. La prise de risque est encadrée – plus ou moins fortement, en fonction de l'institutionnalisation possible des objectifs et de leur moyen d'accomplissement – et c'est justement cette prise de risque qui est rationalisée, au moins en partie, par et grâce au médiateur. La prudence, l'attention aux signes qui permettent de construire les jugements, est une solution pratique aux problèmes que le contexte de mise en relation introduit. Oscar résume, en effet, sa démarche en nous disant : « j'avais pas envie de... de m'embarquer dans un truc pour lequel je prends des risques. » Cette phrase résume relativement bien l'attitude générale envers de tels dispositifs. Cependant, cette prudence est alors amenée à évoluer – du fait des mécanismes détaillés précédemment – pour se transformer progressivement en une confiance qui se rapproche de la confiance routinière, beaucoup moins réflexive et constamment interrogée, que nous avons évoquée dans le chapitre précédent. Cette évolution peut alors être considérée comme le signe de la « réussite » de la mise en relation qui a su s'« extraire » de son contexte d'origine pour s'autonomiser et devenir une relation ordinaire.

¹⁴⁸ Bourque, 1999, p.284

¹⁴⁹ Catelin, 2001, p.365

Chapitre trois

Travail en centre d'appels et « surveillance
équipée »

Troisième volet de notre investigation, les centres d'appels que nous nous apprêtons à examiner ici diffèrent largement des deux précédents terrains étudiés. Ce qui nous intéresse dans cet exemple, c'est le potentiel qui s'y exprime, et il nous semble pertinent de le mobiliser pour comprendre comment la technique *peut* servir une logique spécifique et comment cette logique, façonnant l'activité des acteurs ainsi que leurs interactions, confère une forme particulière aux rapports de confiance – et/ou de défiance – que génère ou qu'instrumente la médiation des échanges.

La logique d'efficacité et de productivité dominera, logiquement, l'ensemble de notre propos. En effet, la question récurrente dans ce type d'organisation semble être de savoir « comment être sûr que le travailleur utilisera le temps pour lequel il est payé pour réaliser un travail efficace »¹. Comme le notent Stanton et Stam, le comportement des employés est « une des sources d'incertitude et d'imprédictibilité dans l'environnement des organisations »². Incertitude dont nous avons déjà pût constater à quel point elle était centrale dans la définition de la confiance. Or, les technologies de l'information, « en augmentant la visibilité du comportement des employés », fournissent une panacée d'observation, d'analyse, de prédiction et de contrôle pour ceux qui souhaitent réduire l'incertitude et l'imprévisibilité de ces comportements. Peut-être est-il d'ores et déjà pertinent de revenir sur la distinction entre les notions de risque et d'incertitude. En effet, nous allons avoir de multiples occasions de constater à quel point les objectifs sont ici précisément définis. L'ensemble des acteurs impliqués savent ce à quoi doit tendre leur activité et quelles sont les modalités relationnelles appelées à encadrer leurs rapports. L'activité, dans son ensemble, est largement définie et balisée. Contractualisée, la relation se distingue, de fait, largement de celles que nous avons étudiées plus tôt. Dès lors, les « dangers » inhérents à l'activité dont il est ici question sont, eux aussi, largement définis. Alors que le flou et l'indétermination appellent l'incertitude, la précision des objectifs – mais aussi, et surtout, de la façon de les atteindre – génèrent du risque qu'il s'agit de gérer, et de réduire autant que faire se peut. L'ensemble des techniques que nous allons aborder dans ce chapitre seront alors autant de système d'assurance permettant la réduction du risque. Nous verrons alors combien ces formes spécifiques d'engagement – des humains autant que des dispositifs appelés à équiper leur activité – nous rapprochent doucement de la méfiance. La confiance, bien plus risquée, n'a qu'un droit de

¹ Heller, 2001, p.130

² Stanton, Stam, 2003, p. 153 (traduction personnelle)

citée très limitée puisqu'elle ne semble, en bien des points, pas adaptée à ce registre spécifique de relation.

Le dispositif de surveillance que nous allons évoquer équivaut en effet à une représentation managériale de l'activité de travail. Les observations réalisées en centres d'appels nous poussent à penser que le postulat posé par la direction à l'égard des « téléacteurs »³ est un postulat d'opportunisme⁴ et de désir d'inactivité. Il semble que les outils offrent aux personnes qui les manipulent une possibilité de contrôle presque sans limite, justement parce qu'il est apparu nécessaire de contrôler avec précision cette activité. La structure de l'emploi dans ce secteur particulier d'activité facilite encore le fait que ces limites soient sans cesse repoussées. En effet, le travail en centres d'appels n'est souvent qu'un emploi temporaire, occupé par des étudiants qui, soucieux de trouver un moyen de subvenir à leurs besoins, se plient à la flexibilité que leur impose une direction qui cherche en permanence à accroître sa productivité. Le *turnover* est important, la syndicalisation faible, il est donc aisé pour les directions de redéfinir sans cesse les règles du jeu de façon à accroître leur emprise sur la situation de travail et les personnes qui la peuplent.

« Ils s'en foutent, tu vois, parce qu'ils savent très bien que des gens comme ça, ils vont pas se fédérer quoi. Ils vont pas se fédérer pour revendiquer des droits. Ils prennent ce qu'on leur donne et ils se taisent parce que c'est très bien. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Perrenoud écrit que « tout salarié se vit comme un conscrit, enrôlé de force dans une guerre qui n'est pas la sienne »⁵. Cela est très certainement vrai pour le monde spécifique des centres d'appels. A moins d'endosser le rôle du « parfait petit TA », souvent dans le but d'obtenir une exceptionnelle promotion, les salariés n'hésitent pas à afficher leur mépris pour le travail qu'ils réalisent et l'organisation qui les emploie⁶. Ce sentiment qui peut parfois aller jusqu'à la honte – le sentiment tenace d'abuser leurs interlocuteurs – est fréquemment partagé, pendant les pauses ou à la sortie du travail. Les centres d'appels que nous avons

³ Nous nommerons, dans la suite du texte, « TA », les téléacteurs chargés de réaliser les appels téléphoniques.

⁴ Nous reprenons ici un terme communément employé dans la tradition économique quand il s'agit de traiter des questions de confiance.

⁵ Perrenoud, 2000, p. 15

⁶ Les exemples de TA souhaitant faire carrière dans l'entreprise sont exceptionnels. On assiste plutôt à la généralisation de « comportements critiques [qui] ne peuvent se comprendre si on ne prend pas en compte l'ébréchure d'un deuxième élément de la relation d'emploi agréée entre les salariés et l'employeur : la promesse d'une promotion en échange d'une coopération active » (Buscatto, 2003 p. 114).

étudiés ne présentent pas la situation décrite par Buscatto où la « stabilité dans l'emploi apparaît comme le ciment qui justifie une implication forte des salariés dans leur activité de travail »⁷. On comprend donc aisément que les directions peinent à obtenir de leurs salariés qu'ils investissent dans leur tâche conformément à leurs souhaits. Reste alors à mettre en place les moyens coercitifs appropriés pour tenter d'engager les salariés, souvent malgré eux. La question de l'engagement, centrale dans l'exploration des différentes modalités relationnelles retenues, ne se posera donc pas dans les mêmes termes que dans les chapitres précédents puisque l'engagement dont il sera ici question sera, dans la majorité des cas, un engagement contraint et forcé. Dès lors, nous le verrons, « le salarié marchande pied à pied et tente sans cesse de reconquérir le terrain perdu. Ce qui suscite, « en face », une série de mécanismes de contrôle basés sur la défiance et l'hypothèse que les gens ne travaillent que contraints et forcés. »⁸ Comme le note Sztompka et comme cela est, nous allons le voir, très largement le cas dans notre exemple, « les normes de méfiance prennent parfois des formes pathologiques dans les organisations bureaucratiques ; elles deviennent les composants de la culture bureaucratique. Par exemple, pour le collecteur de taxes, le client paraît coupable, négligeant ou tricheur presque par définition »⁹. De la même façon, le salarié d'un centre d'appel semble, pour ainsi dire, jugé coupable par avance, ce qui appelle la mise en place d'un « arsenal » de dispositifs sociotechniques appelés à le discipliner. Comme le note Hardin, « la confiance implique nécessairement qu'on s'attende à ce que celui auquel on s'en remet soit fiable, car si on s'attendait à ce qu'il soit malhonnête ou incompetent, on aurait plutôt affaire à de la méfiance. »¹⁰ La méfiance est, dans le cadre des centres d'appels, un élément inhérent à l'activité, totalement encadrée par les dispositifs de surveillance équipée, particulièrement prégnant puisque directement mis au service d'impératifs de production. Comme le note Luhmann, la méfiance est un équivalent fonctionnel à la confiance et permet, elle aussi, de réduire la complexité¹¹. Nous allons donc voir ici comment la méfiance et sa mise en œuvre minutieuse par l'intermédiaire de dispositifs experts de contrôle et de surveillance permettent de réduire l'incertitude inhérente à une activité de travail fortement répétitive et contraignante. Comme le note Thuderoz, « l'entreprise moderne, celle que décrit Alfred Chandler (1988), est, de fait, un substitut fonctionnel à la confiance ; les salariés y sont surveillés et punis parce

⁷ Buscatto, 2002, p. 113

⁸ *ibid.*

⁹ Sztompka, 1999, p.67 (traduction personnelle)

¹⁰ Hardin, 2006, p.92

¹¹ Luhmann, 2006

qu'ils sont tenus pour des êtres paresseux (du fait de leur « flânerie systématique »), prompts à minorer leur contribution (leur « freinage »)¹². « La méfiance, en d'autres termes, réduit également la complexité en dictant un cours d'action basé sur la suspicion, le monitoring and l'activation de protections institutionnelles »¹³. L'importance des rôles que les cadres contribuent à mettre en place a été mise en exergue dans les précédents chapitres. Si certains de ces rôles sociaux appellent, comme nous l'avons vu, la confiance et son maintien, d'autres « incluent une attente, ou même une demande de méfiance »¹⁴. Tel est le rôle qu'endossent, au sein de cette organisation spécifique du travail, les surveillants dont nous serons amenés à détailler l'activité.

Certains téléacteurs, présents dans l'entreprise depuis plusieurs années, ont développé une réelle compétence. Ils bénéficient de ce fait d'une autonomie inédite et sont assignés à des tâches plus « nobles », des appels moins répétitifs laissant davantage s'exprimer leur expérience et leur personnalité. Ces cas restent cependant exceptionnels, et les centres d'appel donnent davantage à voir cet affrontement « dans l'organisation du travail comme dans son exercice quotidien, entre stratégies d'autonomie et stratégies de contrôle »¹⁵.

Ces stratégies de contrôle vont s'appuyer, nous allons le voir, sur la mise en place d'un dispositif sociotechnique visant à réduire tant que faire se peut l'imprévisibilité et l'incertitude inhérentes à l'activité. L'équipement spécifique – d'humains autant que de non humains – des centres d'appels a pour conséquence la production permanente d'une quantité importante d'informations. Nous allons tenter de montrer comment ces informations et le dispositif sociotechnique mis en place au sein des centres d'appels ont pour vocation de réduire le « halo d'incertitude »¹⁶, en généralisant les visibilité afin de rendre la situation transparente pour tous les acteurs engagés. Cette réduction aboutit, à terme, pour l'organisation, à une diminution du risque lié à l'exercice de son activité. Nous verrons comment une telle diminution repose largement sur une utilisation experte des informations générées, entre autres, par la médiation des échanges et l'informatisation généralisée de l'activité. Les centres

¹² Thuderoz, 2003, p.23

¹³ Lewis & Weigert, 1985, p.969 (traduction personnelle)

¹⁴ Sztompka, 1999, p.67 (traduction personnelle)

¹⁵ Perrenoud, 2000, p. 15

¹⁶ Quéré, 2001

d'appels s'offrent ainsi les moyens d'une crédibilité accrue auprès de leurs clients, en affichant une maîtrise quasi-totale du procès et des conditions de production.

La médiation technique est donc appelée à jouer ici trois rôles : celui de médiateur moral entre les salariés et les consignes qui leur sont imposées ; celui d'élément central du cadre de participation instituant la surveillance et le contrôle de l'activité, qui permet de faire l'économie de la confiance ; celui, enfin, de pièce à conviction, dans l'exposition des fautes tout autant que dans la démonstration du travail bien fait.

Nous entendons enfin souligner ici la façon dont l'étude des usages des nouvelles technologies de l'information et de la communication conduit, notamment du fait de la mobilité de ces outils, à renouveler les approches en terme de panoptique et d'observabilité, telles qu'a pu les développer Foucault, et de penser efficacement les enjeux de la surveillance et de sa potentielle généralisation. S'appuyant sur une structure particulière du travail, les directions jouent de la généralisation et de l'élargissement des moyens de visibilité pour policer les comportements des employés et accroître leur productivité. Loin d'évacuer les corps, le dispositif de surveillance panoptique mobilise les humains tout autant que les non humains pour peser de leur poids sur la situation, et effectuer le travail de retraitement indispensable des données recueillies par les machines.

Une chaîne d'acteurs, d'actants et les liens qui les unissent

Il paraît important d'introduire ici notre propos par la description du cadre général des relations et de leur chaînage au sein de l'ensemble du processus de production. Précisons toutefois que notre analyse se focalise sur le « plateau », où ont effectivement lieu les appels émis ou reçus par les téléacteurs et leur surveillance par les chefs d'équipe ou superviseurs.

Le schéma ci-dessous retrace les étapes successives (de 1 à 8) dont se compose, de manière classique, une prise de rendez vous chez *Action Plus* :

- transmission des fichiers de prospects* du bocal* aux postes informatiques des TA (1)
- appel téléphonique et interaction entre prospect et TA (2)

* Les mots suivis d'un astérisque renvoient au vocabulaire spécifique de ce secteur d'activité ou plus spécifiquement de l'entreprise considérée.

- transmission d'informations concernant le rendez vous du poste du TA au bocal (3)
- transmission d'informations du bocal au service de la qualité* (4)
- appel téléphonique et interaction entre le service qualité et le prospect (5)
- transmission des informations rendez vous du service qualité au conseiller fiscal (6)
- interaction en face à face entre le conseiller fiscal et le prospect (7).
- interactions éventuelles en face à face entre le conseiller fiscal et le/les TA (8)

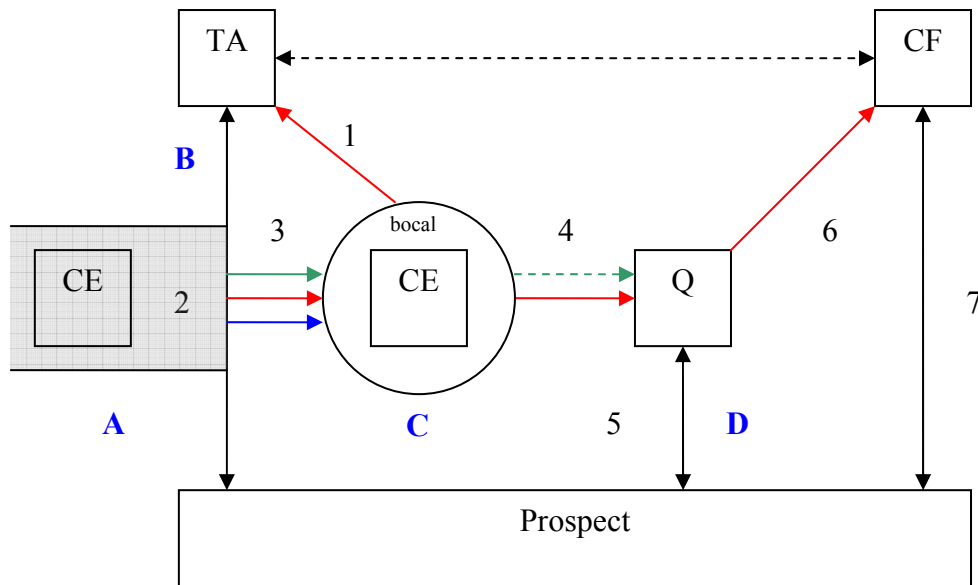


Schéma 1 – prise de rendez-vous chez Action Plus

Légende :

↔ Interaction

---> Enregistrement vocal

→ Données écrites numériques (fiche client)

---> Données écrites concrètes

1. 2. 3... Etapes du procès

A. B... Etapes de certification (cf. 3)

TA

Téléacteur

CE

Chef d'équipe

Q

Service qualité

CF

Conseiller fiscal

Afin de saisir les similitudes structurelles et organisationnelles importantes de ces deux centres d'appels, nous allons également détailler les étapes dont est composée la mise en place d'un plan d'assurance décès par l'entreprise *Performer* (schéma ci-dessous) :

- transmission des fiches de la direction de la production aux postes informatiques des TA₁ (1)
- appel téléphonique et interaction entre client et TA_{V1}¹⁷. Si l'accord est obtenu, le TA₁ « claque », il tape dans ses mains, pour signaler l'accord au CE ainsi qu'aux TA₂ (2)
- transmission d'informations concernant le contrat du poste du TA₁ au poste du TA₂ (3)
- interaction téléphonique enregistrée entre le client et le TA₂ (4)
- transmission d'informations du poste du TA_{V2} au poste du TA₃ (5)
- sollicitation éventuelle du CE par le TA₂ (6)
- appel téléphonique et interaction éventuelle entre le TA₃ et le client (7)
- retour de la fiche totalement renseigné du poste du TA₃ à la direction de la production (8)
- transmission du contrat au client (9)

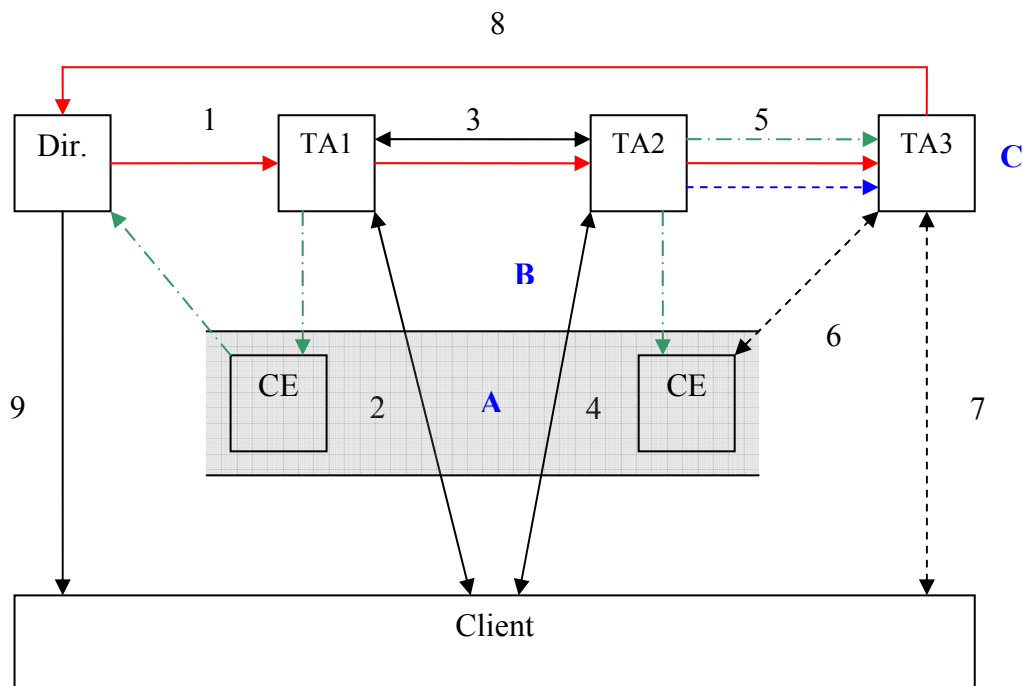


Schéma 2 – souscription d'un contrat d'assurance chez *Performer*, mission 1

¹⁷ Nous reviendrons dans la suite du développement sur le rôle précis de chacun des différents téléacteurs. Il convient, pour l'instant, de savoir que, quand bien même les places sont interchangeable, ces dénominations représentent 3 types de téléacteurs spécialisés dans un type de tâche, à un moment spécifique du process et généralement situés dans des zones du plateau qui leur sont réservées.

Ces schémas sont bien sûr synthétiques et « écrasent » un certain nombre de détails que le terrain permet d'observer. Ils permettent néanmoins de repérer des points communs et de dresser un premier tableau général des transferts, stockages et utilisations des informations clients, malgré la différence des services proposés. Ils permettent également de comprendre, mis en relation avec les développements qui vont suivre, le parcours qu'effectuent les informations concernant les clients dans l'entreprise et de saisir comment les procédures de certification dont nous allons traiter maintenant s'intègrent dans une structure sociotechnique fortement équipée, d'humains tout autant que de non-humains. Ils permettent enfin de visibiliser l'importance et les enjeux de la variété des formes que prennent les informations d'une part, de la distribution des rôles d'autre part.

Outre le bref contact téléphonique que les téléacteurs vont mettre en place avec les personnes qu'ils appellent, c'est la relation qui lie téléacteurs (TA) et chefs d'équipes (CE) à laquelle nous allons nous intéresser. Cette relation, contractuelle, impose un certain nombre d'obligations et légitime par la même un processus de surveillance qui sera ici central. Puisqu'ils ont des comptes à rendre, il est en effet légitime que les salariés soient surveillés et que la direction s'assure que leur travail est convenablement réalisé. Cette légitimité vient, nous le verrons, directement servir le postulat de défiance que la direction nourrit à l'égard de ses salariés et la forme concrète qu'il prend en matière de contrôle de l'activité et distingue par là même fortement cette modalité relationnelle spécifique de celles que nous avons étudiées dans les deux premiers chapitres.

1. Un cadrage fort des formes d'interaction

Quelle que soit la nature du produit ou du service qu'ils proposent, les TA doivent interagir avec des personnes qu'ils ne connaissent pas (ou éventuellement, nous le verrons, sur des bases très générales) et ils doivent obtenir d'elles qu'elles leur fassent suffisamment confiance pour consentir à un accord. Les échanges ont pour vocation d'être brefs. Médiatisés, ils n'offrent, à l'un et l'autre des interactants, que peu de ressources pour établir un jugement. C'est, sur ces bases délicates que le TA va devoir mettre en place son « travail relationnel ». Nous étudierons ici quels sont les moyens, individuels et collectifs, employés pour obtenir du client/prospect une confiance minimale, permettant à la société d'aboutir à un débouché commercial.

Ces contacts sont par ailleurs fortement cadrés, formatés et codifiés. Les TA doivent se conformer aux exigences de leur hiérarchie qui s'expriment, en situation, selon deux modalités différentes : des exigences incarnées par les CE (et *les* techniques qu'ils proposent ou plutôt imposent d'appliquer), présents pour établir la règle et pour veiller à son respect ; des exigences intégrées dans les dispositifs (*la* technique) qui contraignent l'activité selon un certain nombre de principes préétablis. Nous traiterons ici en deux temps de ces impératifs qui s'expriment sur les plateaux mais peuvent également, invisibilisés au sein même du fonctionnement des machines, se passer des mots et des gestes.

1.1 Construire le fond et la forme

Nous allons parler ici de la façon dont sont organisées, *a priori*, les interactions entre les TA et les prospects auxquels ils sont confrontés. Ces communications représentent l'image que la société pour laquelle travaillent les TA – et, par extension, le client par lequel celle-ci a été missionnée – va donner à « voir ». De ce fait, « le souci de l'image conduit ainsi à faire de l'entreprise, lieu de production, un lieu de significations contrôlées. Intégrée dans les critères de performance de l'entreprise, l'image suppose, dès lors qu'elle s'applique aux individus, une action sur les corps, mise en œuvre dans des sessions de formation, et contrôlée ensuite sur le terrain par des inspecteurs / surveillants (...) Selon le degré d'uniformisation souhaité par l'entreprise, on peut parler de dressage assimilable au dressage taylorien du « geste

parfait ». (...) Mais ces techniques, en dehors des effets attendus sur la clientèle (satisfaction, comportement d'achat...), produisent également des effets de pouvoir sur les salariés : leur usage dans les entreprises les constitue en objet légitime de surveillance, passible d'une évaluation et d'une sanction. »¹⁸ L'image que les sociétés souhaitent véhiculer est donc directement liée au processus de contrôle de l'activité que nous allons détailler tout au long de ce chapitre.

Construction du fond

Afin de cadrer leurs échanges avec les prospects, les TA reçoivent un certain nombre de recommandations. Ces règles, présentées brièvement lors des rapides séances de formation et des premiers jours de travail, sont ensuite de réels leitmotiv, répétées sans cesse par les CE d'un bout à l'autre des plateaux. Elles constituent un cadre général dont il peut être intéressant de noter ici quelques éléments redondants et significatifs, notamment en lien avec la question de la confiance qui nous intéresse tout particulièrement.

Nous évoquons en effet plus haut la difficulté fondamentale à laquelle sont confrontés les TA placés en situation de communication avec des personnes qui, pour beaucoup, sont hostiles à ce type particulier de pratiques commerciales. S'ils ne sont directement agressifs, nombre d'interlocuteurs nourrissent une méfiance certaine quant à la sollicitation des TA. Il s'agit alors pour ces derniers d'être capable de mettre en place une conversation sur ces bases difficiles et de tenter, tant que faire se peut, de transformer la méfiance en confiance. « Notre but c'est qu'ils nous fassent confiance au téléphone. » Les CE et leur direction vont tenter de les aider dans cette tâche.

De manière générale, un certain nombre de « points bloquants » sont identifiés et problématisés pour faire en sorte d'« arranger la réalité », de gommer les aspérités susceptibles de heurter les prospects. Ainsi, le temps et l'argent sont, à n'en pas douter (la lecture détaillée des scripts fournis aux TA pour construire le discours nous le prouve) parmi les éléments qui rebutent le plus facilement les personnes sollicitées. Il s'agit donc d'être évasif quand sont abordées les questions de prix et de tenter de minimiser l'investissement temporel que peuvent représenter la conversation téléphonique tout d'abord mais aussi la visite éventuelle du conseiller avec lequel un rendez-vous est proposé. Des consignes sont

¹⁸ Heller, 2001, p.129

données dans ce sens et on tente de mettre en place une interaction épurée des éléments dont on pense qu'ils véhiculent, chez le prospect, des représentations négatives¹⁹. « On parlait pas de prix, c'était complètement prohibé » (Anatole, 23 ans, téléacteur chez Sécurité)

Ainsi, certains éléments sont dissimulés quand d'autres sont au contraire mis en avant. La manipulation de la réalité, si ce n'est le mensonge, est donc au cœur du travail de formulation des TA et de sa préparation par la direction. La confiance à mettre en place est ainsi basée sur la tromperie. Comme le note Anatole (TA), « c'était pas forcément... déformer la réalité mais la cacher surtout ».

Il est également possible de parler de mensonge pour décrire certains éléments tels que les changements de nom de certains TA. Dans le même but d'éviter les éléments susceptibles de perturber l'échange ou de générer des réticences de la part de leurs interlocuteurs, les TA d'origine maghrébine emploient un pseudonyme lorsqu'ils se présentent au prospect. Et ce ne sont pas là les seules formes de travestissement puisque les TA endossent, en permanence, des rôles et des identités différentes en fonction de ce qu'ils ont à vendre (« vous êtes des assureurs » tel que le dit une CE à son équipe) ou de la place qu'ils occupent dans le procès (« assureur » en V1, « responsable administratif » en V2) Rôles et identités qu'ils semblent, à les voir téléphoner, endosser avec une impressionnante facilité.

« Moi je trouve ça vachement vicieux parce que c'est tout basé... Déjà, c'est basé sur un mensonge quoi. Tu commences ton appel, déjà, premier truc que tu dis, tu mens : « Monsieur Castin », non, c'est pas Monsieur Castin. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

« À la formation ils vont... Ils te disent de le gérer campagne d'information lois fiscales euh... Voilà et en fait comment ça se traduit après, ben ça se traduit par un mensonge effronté des TA quoi. Dans la formation, c'est très soft, on te dit : « voilà, vous le présentez comme ça en fait » et après dans la pratique, ça se traduit par des mensonges effrontés, des mensonges qui sont grossiers et effrontés quoi. Je te promets, les discours des TA, c'est ça : « mais non, c'est pas pour vendre quoi que ce soit, on est juste là pour vous informer, mais non » alors qu'on sait très bien derrière que c'est pour de la vente d'appartements » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Si certains éléments doivent être soigneusement dissimulés ou minorés dans les discours, d'autres sont au contraire sans cesse mis en avant. Nous ne nous engagerons pas ici dans une description en détail des différents éléments discursifs sensés produire la confiance

¹⁹ Pour un exemple de script et de typification des conversations téléphoniques, voir l'annexe p. III à XI

de l'interlocuteur. Notons cependant quelques éléments importants de ce processus qui s'appuie sur des principes préalablement rencontrés dans notre développement. Les TA, en communication, doivent obtenir l'engagement de la personne qu'ils tentent de convaincre. Premier élément important, cet engagement, s'il appelle à s'installer dans le long terme, est cependant révocable. Pratique commerciale plus que répandue, la plupart des services proposés peuvent être annulés ou interrompus lors des premiers mois d'engagement. L'engagement à consentir est donc bien moins important. La procédure d'engagement se doit de nécessiter un investissement temporel des prospects aussi faible que possible. Ces derniers, dérangés dans le cours habituel de leur activité, sont donc, en permanence, assurés que la communication sera rapide. « Vous avez quelques instants à m'accorder, à savoir que c'est très rapide ». La rapidité du contact est donc sans cesse mise en avant ; cette dimension conditionne directement l'organisation du procès de production ; nous y reviendrons.

« Il faut quand même être rapide quoi. Les gens en fait, ils t'écoutent, ils sont bien gentils, mais euh... Faut pas que tu leur prennes trop de temps quoi. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

La « personnalisation du discours » semble être un second élément susceptible de générer un sentiment de confiance de la part de l'interlocuteur. La communication doit être désanonymée et personnalisée autant que possible. Quand bien même cela ne repose sur aucun élément réel, les TA mettent en avant le caractère exceptionnel de la sollicitation, invitant ainsi les interlocuteurs à percevoir l'intrusion comme une chance plutôt que comme une gêne. « On fait croire aux gens qu'ils sont privilégiés quand on les appelle mais tous les gens qui vont en magasin, c'est pareil ». Enfin, le recours à un tiers de confiance, quand cela est possible peut être fort utile et procède de la même logique de personnalisation de l'appel. Le TA ne sollicite plus en son nom mais de la part d'un interlocuteur ou d'un référent habituel du prospect, qui rassure et replace la sollicitation dans un cadre familial.

« *BDR*, en fait, ils appellent un fichier par exemple euh... de gens qui ont la carte euh... *Finalis* à La Redoute donc c'est une carte d'achat, de paiement différé euh... soit des gens qui ont la carte *Accueil* chez *Alma*. Donc, en fait, si tu veux, grosso modo, c'est que des gens euh... qui déjà euh... sont dans leurs têtes, clients parce que par exemple, des gens qui ont la carte *Accueil* ben, c'est des gens qui paient euh... enfin, qui vont faire au moins une fois par semaine, des courses chez *Alma* donc quelque part, c'est... ils sont attachés à leur *Alma* euh... *Alma* leur permet des moi... des

facilités de paiement euh... chose qu'ils n'ont peut-être pas forcément avec leur banque parce que... ils ont peut-être pas les moyens enfin... » (Dimitri, 26 ans, téléacteur chez Performer)

Les différents éléments structurant le développement de l'argumentation sont repris dans les masques informatiques intégrés aux logiciels ou sur les documents que manipulent les TA. Les objections sont anticipées de sorte que jamais celui-ci ne se trouve sans réponse face à un contre-argument que pourrait lui opposer un prospect. Les discours doivent être simples, courts et précis pour simplifier la tâche du TA et faciliter l'emprise sur son interlocuteur.

« Pour vendre ben comme t'as vu hein, tu fais des masques informatiques avec le discours déjà tout imprimé, il faut savoir lire, toi t'as juste à avoir un petit sens commercial pour l'intonation, mais il faut que... comme pour le téléacteur, ça doit être facile donc il faut que le discours soit court euh... vraiment concis et précis et pareil pour la... pour le mec qui écoute » (Dimitri, 26 ans, téléacteur chez Performer)

En fonction de la façon dont ils se représentent les prospects, leurs représentations, la situation dans laquelle ils se trouvent ou encore l'interaction avec le TA, les responsables mettent en place une image des prospects types et de leur façon de réagir à telle ou telle situation, à tel ou tel propos. Il est intéressant de constater comment se mêlent, dans le discours des acteurs, les éléments qui dénotent une appropriation de ces représentations et celles qui indiquent la perception d'une réelle contrainte. Certaines des consignes ou des impératifs imposés au discours semblent tomber sous le sens quand d'autres sont désignés comme de véritables interdits imposés en amont. On peut noter, par exemple que, dès lors qu'il s'agit de travestissement de la vérité, le vocabulaire de la contrainte réapparaît alors qu'il est minimisé quand les acteurs font état de leurs stratégies d'adaptation ou de la performance de leur personnalisation des discours.

Construction de la forme

Ces techniques interactionnelles et discursives sont répétées inlassablement aux TA qui, s'ils peuvent et doivent trouver leurs propres « recettes », ne peuvent faire l'économie d'un certain nombre de fondamentaux. Certaines techniques font donc office d'impératifs quand d'autres ne sont que des petits conseils. Elles alimentent, en définitive, l'une et l'autre les

allants de soi que TA et CE véhiculent, les boutades qu'ils échangent mais aussi les tableaux d'évaluation qui ont pour vocation de juger de la qualité du travail. Ainsi, il s'agit d'être « directif » tout en gardant le sourire (« le sourire ça s'entend au téléphone »), d'avoir « la pêche » sans avoir « peur des mots qui choquent » !

Comme nous pouvons le constater, bien que les interactions avec l'interlocuteur ne soient que téléphoniques, les consignes s'appliquent aussi bien aux mots qu'aux corps et il ne s'agit pas seulement de *parler* « comme il faut », il s'agit également d'*être* comme il faut. Il est intéressant, dès lors, de constater comment cette façon d'être, de penser et de vivre son rapport à l'Autre, comment ce rôle que l'on demande de jouer, peut, dans certains cas extrêmes, se trouver profondément intériorisé par le TA. Citons à titre d'exemple la technique "ARE" (pour Amortir, Rebondir, Enchaîner). Cette technique a pour vocation de permettre au TA de désamorcer une objection que lui oppose son interlocuteur et de pouvoir ensuite poursuivre son argumentation. Chez *Performer*, quelques affiches situées près de certains postes de TA, présentent cette technique et invitent ces derniers à la mobiliser dans les échanges²⁰. Tout comme nous venons de le dire, cette affiche, elle-même, véhicule, dans sa formulation, les allants de soi qu'elle essaye d'inculquer. Les termes que la méthode invite à utiliser sont directement repris et soulignés dans la formulation de sa présentation. Cinq minutes passées sur le plateau permettent de constater à quel point la phrase « on fait comme ça, je vous en fais profiter ? » – qui reprend, notons-le la notion de privilège que nous venons d'évoquer – est un invariant des interactions quelles qu'elles soient²¹. Il paraît ainsi évident pour Steve que ce qu'il faut faire en cas d'objection c'est « amortir, rebondir et enchaîner ». Tellement évident que la formulation même de la technique contamine son discours, par ailleurs totalement informel, sur son activité.

Associant recommandations de leurs supérieurs et expérience personnelle, les TA vont rapidement développer un éventail de techniques ayant pour vocation de désamorcer aussi rapidement que possible ce qui apparaît, de manière récurrente, comme des éléments problématiques dans les échanges. Ces éléments sont identifiés et pris en compte et l'écoute de quelques conversations successives ainsi que les entretiens réalisés avec des TA permettent

²⁰ Cf. annexes p.XII

²¹ Notons également que cette même phrase est un invariant dans l'ensemble de l'entreprise. Quel que soit le produit proposé (assurance, abonnement téléphonique ou de presse), l'argumentation des TA est immanquablement ponctuée par le récurrent « on fait comme ça, je vous en fais profiter? »

de juger de la façon dont cette identification imprègne les échanges. Souvent introduits par des formules telles que « je vous rassure tout de suite » ou des formules évoquant l'empathie telles que « bien sur », « évidemment » ou « je comprends bien », les TA balayent, avant même qu'elles n'apparaissent, les objections que ne manque pas de formuler la personne à laquelle ils parlent et que finalement, ils commencent à connaître. Ces connaissances et l'expérience de ce type d'échange vont conduire les acteurs à mettre en place certains contournement pour éviter, encore plus qu'il n'est explicitement demandé de le faire, les formulations dont ils savent qu'elles posent problème ou pour invisibiliser les termes qui suscitent généralement la réticence de leurs interlocuteurs. Comme nous le montrent les extraits suivants, la présentation jouant un rôle fondamental, les TA sont amenés à modifier légèrement leurs phrases introductives pour tenter de mettre en place un climat de confiance qui facilitera, ensuite, leur difficile travail d'argumentation.

« Normalement, tu devais dire Banque *Acceuil*. Tu devais lui dire : « Bonjour ! Paul Fortin, de la banque *Acceuil* » et voilà. Et donc euh... et moi ce que je disais, c'était : « Bonjour, Paul Fortin, de *Alma* ». Donc, déjà je disais pas « Banque *Acceuil* » parce que ça fait... déjà, il y a le mot banque. Tu vois donc... ouf !... les gens quand ils entendent « banque », ils sont pas trop... ils se mettent un peu en réserve : « il y a un problème, qu'est-ce qui se passe ? » Donc, moi, je disais... au lieu de dire « Banque *Acceuil* », je disais « *Alma* », « Bonjour Paul Fortin de *Alma* » parce que *Alma* eh ben... « Ah ! Ben, c'est la boutique, c'est les courses », tu vois donc les gens : « Oui, comment vous allez ? » et là après, je continue de : « Vous allez bien ? », genre on se connaît, tu vois et voilà. Il me dit : « Oui, oui, oui, je vais très bien merci et vous-mêmes ? ». « Oui, oui, ça va, ça va ». » (Dimitri, 26 ans, téléacteur chez Performer)

« Il faut savoir qu'il y a des techniques euh donc de, de certains téléacteurs euh, parce que, quand un prospect euh, demande « qu'est-ce que c'est que la *SNPI* ? Qui êtes-vous d'abord ? Votre organisme, présentez-le moi »... Il y a beaucoup de gens qui vont dire, enfin normalement c'est la *Société National Pour l'Investissement*, on est obligé de le dire... Investissement, au téléphone, ça sonne pas bien... « Ah oui, donc du conseil gratuit, *Société National Pour l'Investissement*. Vous me prenez vraiment pour un con »... Ca sonne pas bien donc euh, on peut se faire raccrocher dessus. Il y a des gens, comme moi, qui euh, essaient de, d'éviter, un petit peu zigzaguer autour, sans dire vraiment à proprement dit ben c'est la *Société National Pour l'Investissement*, point. C'est un, c'est la *Société National SNPI*, on peut dire, *Société National SNPI*. On peut dire c'est un organisme de conseillers fiscal financé par votre, votre région en fait, parce c'est les organismes de votre région en plus ; c'est pas totalement faux, même si c'est un peu embelli... Donc... Donc, pour vous apporter ce, ce service tout à fait gratuitement..., pour vous assurer la gratuité de ce conseil fiscal... Et euh... Enfin, il y a beaucoup d'autres, d'autres techniques euh... Il y en a qui disent *Société National Pour l'Information*. » (Théodore, 21 ans, téléacteur chez Action Plus)

Cependant, ces formes de réappropriation des discours types posent problème pour le déroulement « normal » de l'activité, elles seront un des éléments auxquels les CE seront attentifs et sur lesquels nous reviendrons dans la deuxième partie de ce chapitre.

L'engagement, comme nous l'avons dit, est problématique, difficile à obtenir et fragile. Cet état de fait implique plusieurs dispositions concrètes, prises au niveau de l'organisation du procès, pour faire en sorte de faciliter son obtention et de le protéger lorsqu'il est obtenu. L'invisibilisation des éléments concrétisant l'investissement est un des moyens de déjouer la méfiance et la réserve des prospects. Dimitri nous explique, par exemple, qu'il est plus facile de vendre à des clients dont le RIB est déjà contenu dans les bases de données. Ces derniers n'ont pas, effectivement, dans une telle situation, à donner de coordonnées bancaires ce qui facilite le processus de vente.

« Gros avantage, c'est que ces gens-là, comme ils sont... comme ils sont euh... déjà titulaires de la carte *Accueil*, ben... *Accueil*, ils ont le RIB, ils ont accès au compte bancaire, ils ont accès à tout. Donc là, les gens ils sont enregistrés vocalement et à partir du moment où ils ont dit oui, hop ! Là, c'est prélevé sur le compte un peu tous les mois, c'est facile, c'est bouclé. » (Dimitri, 26 ans, téléacteur chez Performer)

Le temps joue, lui aussi, ici encore, un rôle fondamental. Il s'agit en effet de raccourcir les temporalités au maximum, de mobiliser des phrases et des idées chocs, sans « laisser parler » le prospect pour ne pas qu'il s'oppose au flot incessant de paroles de l'argumentation et ainsi passer rapidement à la concrétisation commerciale, « parce qu'il faut pas leur laisser le temps de réfléchir. » Le procès de prise de rendez-vous ou de vente ainsi que leur confirmation doivent donc être rapides et fluides. Ceci explique la panique qui semble s'emparer des superviseurs lorsque le nombre de TA en V2 est insuffisant est que des prospects patientent donc en V1 pour pouvoir confirmer l'engagement pris avec le premier TA. S'il attend, le prospect réfléchit et risque potentiellement de se désengager. La gestion de l'engagement problématique du client entraîne donc la mise en place de dispositifs managériaux adaptés.

Tous ces éléments sont repris sous différents formats. Documents remis aux TA lors de leur formation, affiches disposées autour des postes informatiques ou sur les murs des

« plateaux », ces consignes et ces techniques doivent peu à peu devenir des allants de soi pour les TA. Nommées, désignées et reprises sans cesse, tant au niveau de l'environnement physique que des consignes verbales, ces comportements fortement normés jouent de cette pluralité pour s'imposer à l'activité.

Ces techniques relèvent d'autant plus des allants de soi qu'elles sont directement reprises dans les formes concrètes que prend l'évaluation du travail. Comme nous pouvons le voir dans les documents présentés en annexe²², les grilles d'évaluation autant que les commentaires des CE qui les utilisent reprennent les termes que nous mentionnons plus tôt concernant les comportements légitimes et « convenables » des TA.

1.2 Typifier pour mieux gérer

Plus dans le détail, les échanges téléphoniques en eux-mêmes sont cadrés par des « scripts » qui, reprenant les éléments fondamentaux dont doit être composée une communication avec un prospect, organisent, a priori, la communication téléphonique. Un travail de typification, des situations et des interlocuteurs, est donc réalisé en amont par la direction. Des accroches typiques sont proposées ainsi que les contre arguments à opposer aux prospects réticents. Les TA sont donc initialement armés d'une batterie de ressources argumentatives et locutoires qu'il s'agit de mobiliser à bon escient lors de la conversation. Nous serons amenés à la mobiliser à de multiples occasions, évoquons dès maintenant la notion de « saisie » que propose Agre et qui vise à compléter les analyses relativement répandues des dispositifs de surveillance liés à l'usage des outils informatiques. Élément central de son argumentation, le travail de saisie repose très largement sur la délimitation de « grammaires d'actions »²³. Ces dernières, intégrées aux dispositifs constituent en effet la pierre angulaire de définition d'organisation et d'équipement de l'activité. Ces « grammaires » sont importantes à définir et jouent, effectivement, dans le cas qui nous intéresse également, un rôle fondamental. Comme le note Thévenot, « cette « grammaire de l'action » repose sur des unités élémentaires répliquables »²⁴, pareil aux types que nous allons décrire ici qui, définissant minutieusement l'activité à effectuer, permettent par là même son

²² Cf. annexes, p.XIII et XIV

²³ Agre, 1997

²⁴ Thévenot, 1997, p.229

évaluation et son contrôle. Une telle notion permet alors de lier, au sein de l'analyse de l'activité, les notions de types et de contrôle.

Cette organisation de la conversation est reprise dans le système de fonctionnement de l'outil informatique qui suit scrupuleusement, dans la succession des écrans – et donc des modes et des champs de saisie – qu'il offre, ce déroulement typique de l'échange. L'outil impose le choix des informations à recueillir et l'ordre dans lequel elles doivent l'être. Comme l'a montré Schweitzer, « la médiation par la technique permet d'imposer à la relation entre opérateur et client un cadre normatif et une limitation stricte de leurs marges de manœuvre respectives. »²⁵. L'échange entre TA et prospect doit donc s'adapter aux deux moules que sont les contenus prescrits et les déroulements attendus.

Typifications des interlocuteurs

Ces situations typiques intégrées aux outils sont complétées par des typification quant aux différents types de clients. On ne vend pas, effectivement, aux mêmes personnes. Cette donnée est intégrée au sein même de l'organisation et de la gestion du travail. Les fichiers fournis par le client ne sont pas les mêmes, les personnes ont été recensées et collectées par des biais différents qui définissent des catégories socioprofessionnelles hétérogènes auxquelles il faut savoir s'adapter. De même, la direction n'attend pas de ses salariés les mêmes résultats en fonction du « fichier » sur lequel elle les fait travailler. Ces types de typifications ont des conséquences doubles quant à l'organisation du travail : elles permettent aux TA d'adapter leur travail d'argumentation à son interlocuteur et à ses spécificités liées à son appartenance à telle ou telle catégorie ; elles conditionnent également les impératifs de réussite fixés par la direction.

« Le compte *Tramontane*, ça c'est une clientèle si tu veux, qui est plus facile, plus aisée, je dirais, à obtenir puisque en fait eux, à la base, c'est eux qui sont venus voir *Finalis* pour leur faire une demande de crédit particulière. Donc, ils sont plus ouverts à ça alors que les autres, ils les ont pour leurs achats à la Redoute, mais pas pour faire des crédits tu vois, pas spécialement pour faire des crédits. Donc, *Tramontane*, eux, ils savent... le compte *Tramontane*, ils savent déjà plus ce qu'il en est et sont plus ouverts à des propositions comme ça donc du coup, là on a un objectif qui passe de 20 à 40 % [de vente par rapport au nombre de contacts argumentés]. »

²⁵ Schweitzer, 2003, p. 106

« Les clients de la carte *FRAP*... de... de la carte *FRAP*, sont plus, si tu veux, des gens qui vont vraiment réfléchir, avec qui il y aura plus de... De discussion c'est-à-dire qu'ils vont pas nous dire : « non, non, ça m'intéresse pas, ça m'intéresse pas » ou « ah oui, non, non », puis nous dire oui à la fin. Ils vont nous éc... si ça les intéresse vraiment pas, on saura dès le début. S'ils sont intéressés éventuellement, ils vont nous écouter, ils vont nous poser des questions, ils vont pas spécialement nous traiter des obj... nous mettre des objections en travers de la route, mais ils vont nous poser des questions par rapport au produit et à partir de ce moment-là, ils vont dire : « alors est-ce que vraiment, c'est bien comme ça, comme ça, comme ça ? » Ils vont même éventuellement écrire sur un bout de papier pendant qu'ils sont en conversation avec toi au téléphone. Alors que ce n'est peut-être pas le cas de la clientèle *Koala*, de la clientèle *Tramontane* et donc là, sur *FRAP*, on a 25 % [de vente par rapport au nombre de contacts argumentés]. Donc 20 % sur *Koala*, 25 % sur *FRAP* et 40 % sur *Tramontane*. » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

La « cible » définit donc au préalable les résultats qu'il est possible d'atteindre. Elle définit également, nous allons le voir, des façons de faire et de parler. Aux types – de prospects et de situations – standards, mis en place par leurs supérieurs, les TA vont en effet rapidement substituer des types plus personnels et surtout plus efficaces, fondés sur l'expérience et la connaissance de l'Autre (ou des différents types d'autres) qu'ils ont développés. Comme dans le chapitre précédent, ces interactions téléphoniques mettent en relation des personnes initialement inconnues l'une pour l'autre. Si les typifications ne servent pas ici un but de sélection, nous constatons cependant combien elles sont également une des prises à mobiliser pour tenter d'obtenir la confiance d'un interlocuteur auquel le discours est d'autant plus adapté qu'il a été précisément défini. Ainsi, les formules classiques contenues dans les scripts sont remplacées par des relances personnelles, de subtiles formules ou des phrases humoristiques qui ont prouvé leur efficacité. Habitué qu'ils sont désormais aux objections des prospects, les TA savent quels sont les contre arguments qui fonctionnent le mieux, les publics susceptibles d'être sensibles à tel argument plutôt qu'à tel autre, les fins détours à concéder etc. Les types ne sont donc plus les types préfabriqués mais des types construits dans et par l'activité et les TA définissent, souvent avant même que l'échange ne soit mis en place, les spécificités de tel ou tel type de client et la façon dont il convient de l'aborder.

Avant l'entretien téléphonique, le TA doit savoir « faire parler » les informations dont il dispose par rapport à son futur interlocuteur. Ses informations, relativement pauvres (on ne sait du client, dans le cas de *Performer*, que son lieu d'habitation et le fait qu'il est titulaire de telle ou telle carte d'achat) doivent pourtant permettre au TA d'orienter plus subtilement son

discours. Il « extrait » donc de ces informations, de nouvelles données qui pourront être utiles à l'échange. Depuis les maigres informations du fichier les TA vont établir un portrait du client et des différents éléments problématiques qui le caractérisent. L'information n'est donc plus uniquement produite elle est également extraite au préalable des fichiers. Ce travail de définition de l'Autre et de ses spécificités semble essentiel au bon déroulement de l'argumentation qui repose largement sur l'empathie. L'extrait suivant illustre de façon très intéressante la façon dont ces qualifications « en amont » constituent une part importante du travail du TA et combien elle peut reconsidérer totalement les façons de faire et de communiquer. La série de déduction mobilise les moindres indices pour leur faire prendre du sens et leur faire acquérir une portée pragmatique mobilisable en situation d'interaction. Les TA remontent ainsi lentement la chaîne des informations dont ils disposent pour établir des portraits typiques de leur interlocuteur et des manières tout aussi typiques de les aborder et de les convaincre.

« La cible nous qu'on avait, c'était quoi ? C'est des gens qui sont venus sur Internet pour euh... faire le financement d'une maison ou d'une construction. Qui fait ça ? En général, c'est un projet... un projet de vie qui arrive entre 30 ans et euh... allez, 50 ans. Pourquoi ? Ben parce que c'est... ça y est, t'es rentré dans la vie active, t'as une expé... enfin, t'as une expérience bancaire, t'as des fiches de paie ... t'as une famille, t'es stabilisé (...) c'est quand même des gens qu'on... ben qui ont des revenus, qui ont entre 30 et 50 ans. Pour avoir du revenu, ben c'est des gens qui sont soit cadres donc c'est vraiment euh... enfin, c'est des gens qui sont en pleine possession de leurs moyens, qui travaillent au jour le jour... qui sont habitués... aujourd'hui, on est dans un monde concurrentiel, ben à faire appel à... plusieurs... avoir des devis, à faire appel à plusieurs avis. Donc, c'est des gens euh... au bout de cinq minutes au téléphone, même si t'as le meilleur baratin du monde euh... déjà l'affect, il est... le côté affect, il est pas là parce que là, t'es plus dans dans une phase où : « Ben, vous me dérangez » parce que t'appelles à des moments euh... ben après le travail, le week-end quand c'est le repos... ça y est le repos, ils ont bien bossé toute la semaine, ils sont fatigués. Donc, déjà, l'accueil, il est un peu plus... il est un peu plus difficile et même si t'as un bon discours, au bout de cinq minutes, t'as pratiquement personne qui te diras : « Oui, oui, monsieur, je vous promets, je vous signerai le papier quoi » parce que ces des gens qui ne fonctionnent pas comme ça (...) la communication avec eux, elle est super, elle est beaucoup plus intéressante qu'avec l'autre cible hein. Ça, c'est clair. Franchement t'as un vrai débat, là, t'as une... t'as un vrai discours commercial, c'est super intéressant. Par contre, derrière, il faut pas s'attendre à du « Oui, oui, oui, oui, oui », ça, c'est certain. » (Dimitri, 26 ans, téléacteur chez Performer)

Pendant l'échange, il s'agit ensuite d'affiner ce portrait, à la lumière de ce que l'on apprend, pour personnaliser encore davantage le discours. Le TA doit alors mobiliser les rares indices que la situation d'interaction téléphonique lui offre pour cadrer et adapter son discours et son comportement à ce qu'il arrive à saisir et savoir – ou semble savoir – de celui à qui il parle et de la situation dans laquelle il se trouve. Il paraît en effet primordial de réussir à se forger cette « image mentale » de l'autre afin de pouvoir le définir comme il se doit et mettre en place, avec lui, l'échange qui convient le mieux. La voix, l'âge ou la classe sociale qu'elle semble trahir, le ton ou l'humeur sont autant d'indices qui permettent de forger cette image. Les TA développent donc une forme particulière d'expertise – au sens où l'entend Dodier. En effet, leur jugement des prospects, « parce qu'il s'appuie sur une clôture de l'investigation à l'intérieur d'un cadre délimité, et parce qu'il affecte cet individu, lui attribue donc un « état » : l'individu est vu sous un certain angle, et c'est en vertu de cette perspective qu'on agit sur lui. »²⁶ Leur démarche associe, elle aussi, le fonctionnement par « listes », puisque les critères à recueillir sont préétablis, et l'« initiative clinique », puisqu'il s'agit de rendre saillants les éléments qui pourront servir l'argumentation à mener.

« Il comprend rien à ce que tu dis le type, tu te dis « il peut pas payer plus de 3000€ d'impôts » »
(Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Parfois la perception d'un bruit parasite ou d'une voix au loin s'avère être cruciale pour l'échange à mettre en place et le climat qui va y régner. Dans son travail de qualification de l'autre et de son environnement le TA doit faire surgir les prises dont il pourra éventuellement se servir dans la difficile tâche qu'il a à accomplir. Une attention particulière aux sons permet alors éventuellement de palier à l'absence des corps et au défaut d'observabilité qu'elle génère. Si les embryons de sociabilité qui naissent avec des inconnus s'appuient souvent sur des regards ou des détails visibles ils devront ici être remplacés par leurs ersatz auditifs.

La personnalisation de l'échange semble donc indispensable (elle fait d'ailleurs partie, nous l'avons vu, des impératifs) et aucun TA ne semble pouvoir se contenter de suivre scrupuleusement les scripts tels qu'ils sont initialement rédigés. C'est par cette personnalisation que passe le sentiment de confiance qui peut éventuellement s'instaurer avec le prospect. Si Schweitzer insiste sur la façon dont le respect des scripts implique la

²⁶ Dodier, 1993b, p.30

mobilisation et l'instrumentalisation de la subjectivité des TA²⁷, il semble que s'en dégager y fasse tout autant – si ce n'est même davantage – appel puisque les TA livrent ici une part encore plus importante d'eux même dans une relation à l'autre d'autant plus personnelle qu'elle est moins standard et partiellement désanonymée.

Tout comme il le leur est par ailleurs demandé, les TA vont, eux aussi, parfois arranger la réalité et tenter de convaincre le plus habilement possible. Si la personnalisation des scripts n'est pas sanctionnée, si elle participe même à l'exercice d'un travail plus efficace prôné lors des séances de formation, il demeure cependant une limite qu'il s'agit de ne pas franchir. Entre arrangement de la réalité et mise en danger de l'image du client pour lequel on travaille, la frontière est parfois mince et il peut être tentant de la franchir pour atteindre plus facilement ses objectifs personnels.

Les TA expérimentés savent donc, nous l'avons vu, ce que les prospects sont en mesure d'entendre et ce qui les effraie ou les rebute, ils tentent donc, afin d'accroître leur productivité, de bannir ces éléments des conversations qu'ils ont avec eux. Ils ne disposent pourtant pas, pour ce faire d'une liberté totale et nous allons voir comment les CE se donnent les moyens de contrôler les échanges et de vérifier quels sont les différents débordements qui peuvent avoir lieu lors des échanges téléphoniques. Ainsi Théodore, qui nous expliquait précédemment comment il arrivait que certains modifient le nom de l'entreprise dans laquelle il travaille (cf. 1.3.2), précise bien, par ailleurs, que tout n'est pas possible et que cette pratique est bannie par la direction.

« Il y en a qui disent *Société National Pour l'Information*. Mais, c'est défendu...

J. : C'est-à-dire c'est défendu par qui, par quoi ?

T. : C'est défendu par les chefs de production, les chefs d'équipes je veux dire, chefs de production et tous, tous les euh, toute la hiérarchie qui est au-dessus du niveau de nous, de la boîte. Ils ne tolèrent pas. Ils ne le tolèrent pas, s'ils l'entendent une fois, ils vont faire une petite réflexion... Pendant un moment ils ferment les yeux sur ça... Mais, je pense qu'ils ont dû se faire redresser un petit peu les bretelles, à savoir, je pense que certains, certains clients ont dû se, se plaindre peut-être à la direction. » (Théodore, 21 ans, téléacteur chez Action Plus)

De même, quelle que soit les formes de personnalisation, des échanges ou des qualification, l'opération doit cependant se clore par un retour à des catégories types, génériques et non modifiables. Les appels doivent, en effet, être classés selon les

²⁷ Schweitzer, 2003

caractéristiques stables et fixes que sont les « refus », « hors cible », « rappel » etc. qui ne correspondent plus, elles, à des jugements personnels liés à l'activité de communication mais à des qualifications standards des prospects en rapport avec les objectifs et la problématisation spécifique de l'entreprise. Nous assistons alors, en quelques minutes à peine, à un aller-retour important entre différents registres et formats d'information. L'information impersonnelle est typifiée puis personnalisée pour les besoins de l'échange avant d'être à nouveau dépersonnalisée et standardisée pour se plier au travail de codage de l'échange qui vient de se terminer.

Typifications instrumentées des activités

Les échanges doivent également suivre une organisation typique. Ainsi, si les TA doivent faire le possible pour tenter de convaincre leur interlocuteur, il leur est cependant demandé, dans certains cas, de mettre un terme à leur argumentation après trois objections. Les temporalités sont elles aussi structurées typiquement. Les TA pourraient se contenter de n'obtenir des rendez-vous qu'avec les personnes avec lesquelles l'argumentation à développer est simple. Enchaînant rapidement les appels ils mettent alors rapidement un terme aux échanges avec des personnes réticentes plutôt que de tenter de les convaincre. Ils « gâchent » ainsi des fiches que la société a achetées et des rendez-vous risquent d'être perdus. Si une limitation technique du nombre de fiches transmises à chaque TA par heure est introduite, une telle attitude le placera dans une situation où il sera rapidement privé de fichier. Plus d'appel à effectuer donc impossibilité d'obtenir des rendez vous et de réaliser les objectifs. Il se voit donc contraint à « travailler » davantage chaque fiche, à « travailler les objections » et donc conséquemment à accroître sa productivité.

Parmi les chiffres sur lesquels nous reviendrons plus loin, la « DMC », durée moyenne de communication, est surveillée par les CE. Son allongement signifie, quand il s'agit de vendre un produit d'assurance, que le TA a fait tout ce qui était en son pouvoir pour convaincre son interlocuteur. Il y a donc un seuil, normalisé, en dessous duquel il ne faut pas passer. Les appels ne doivent pas faire « moins de quatre minutes ». De la même façon, le nombre d'appels « argumentés » (où un échange a bien eu lieu entre TA et client) ne doit pas être trop important. Il s'agit au contraire sur d'autres missions, d'éviter que les conversations avec les clients ne s'éternisent. Les consignes sont alors de réduire autant que possible les durées de communications. Les messages sont donc différents bien que répondant à un

impératif commun de productivité : forcer à écouter et prendre le temps de convaincre dans le premier cas, vendre vite et traiter un volume important d'appels dans le second.

Valérie [CE] : « Regardez bien votre compteur, vous devez être à 4 minutes minimum! » (Extrait de journal d'observation)

Laurent [CE] à Alain [TA] (alors qu'il passe devant son écran) : « « pas intéressé », 1 minute, interdit! (...) Il faut les garder plus longtemps les gens » (Extrait de journal d'observation)

L'activité des TA est découpée en situations typiques auxquelles doivent correspondre des traitements et des réponses tout aussi typiques. Ainsi la durée des communications n'est pas le seul critère à faire l'objet d'une standardisation temporelle. L'ensemble de ces activités types prend place dans un vocabulaire, et un répertoire de consignes criées et répétées inlassablement aux TA. La course au temps est permanente et omniprésente. Nous constatons, par ailleurs, que les qualifications des différents types de prospects évoquées plus tôt influencent directement ces impératifs temporels.

Gaëlle [CE] : « Un rendez-vous de rappel ça doit aller vite, 20 secondes maximum! » (Extrait de journal d'observation)

Les communications en V2 doivent durer 1 minute 30, 2 minutes 30, ou 3 minutes 30 selon le plan. Elles ne doivent pas durer plus longtemps parce qu'elles sont réécoutées en V3 où le TA doit repérer les erreurs commises par le TA en V2 et revalider ce que le TA de V2 avait déjà validé. (Extrait de journal d'observation)

Les temps de communication moyens attendus ne sont pas les mêmes en fonction du fichier 6 minutes pour *Koala*, 4 minutes pour *Tramontane*. (Extrait de journal d'observation)

Les cadres de l'interaction sont donc fortement structurés. Cette structuration et cette normalisation passent, à la fois, par les consignes et la verbalisation mais est aussi/surtout intégrée au cœur des dispositifs techniques qui cadrent l'activité et les interactions, tant avec les prospects qu'avec les autres acteurs de l'entreprise. Le respect de ce cadre n'a plus à être surveillé puisqu'il ne dépend plus de la participation du TA – et, par conséquent, de son acceptation ou du moins l'acceptation de la contrainte. Ce n'est plus lui qui se conforme à la règle mais le dispositif, dans son mode de fonctionnement, qui l'y conforme. Le TA n'a plus le choix d'accepter de travailler « comme ceci » plutôt que « comme cela », il n'a plus le choix

qu'entre travailler comme il est possible qu'il le fasse ou ne pas travailler du tout. Contrairement au conducteur de voiture dont Latour montre qu'il délègue, en choisissant de la boucler, sa protection à sa ceinture de sécurité²⁸, la direction se protège contre ses salariés et leur inactivité potentielle en imposant, via la technique, un cadre moral à leur activité. Comme le soulignent Estienne et Schweitzer, « le pouvoir sans autorité qui traverse la technique, opérationnalise et naturalise les normes »²⁹ et les impératifs techniques viennent cacher les logiques managériales derrière l'évidence et la naturalisation progressive des usages. En effet, « la technologie semble introduire une certaine déculturation de l'environnement surveillé du fait qu'elle érode la norme et les modalités de ses applications en tant qu'aspects accentués de rapports sociaux pour les réinventer comme une contrainte non négociable, homogène et extérieure à tous les participants. »³⁰ Le présupposé négatif que nous évoquions est, comme nous le montre Lianos, pour ainsi dire inclus dans la technique et ses « programmes d'action »³¹. En effet, comme l'explique ce dernier, puisqu'elle discrimine, de manière objective et sans *a priori* celui qui est conforme et celui qui ne l'est pas, la technique génère une nouvelle forme d'égalité « au dessus de toute mise en question » entre les acteurs. Ceux-ci sont en effet jugés sur les mêmes bases. Ainsi, « la machine rend pour la première fois possible un « environnement social » non stratifié même si cette évolution s'effectue sur un seul critère, c'est-à-dire la possibilité de faire confiance par rapport à une priorité normative précise. » Cependant, « le contenu de cette égalité en question prête à discussion. Car ce que le dispositif distribue équitablement n'est pas l'égalité des usagers par rapport à la norme mais par rapport à l'infraction ; ils deviennent tous suspects d'infraction et non plus sujets présumés honnêtes. Bien que ce nivellement vers le bas ne mette pas en cause la condition égalitaire introduite, cela pose de nouvelles questions. Par exemple : dans quelle mesure s'agit-il d'une « véritable » égalité ? Quelles en sont ses conséquences pour la socialité contemporaine quand ce mécanisme est de plus en plus fréquent ? Est-il possible d'y résister ? Quel est son rapport avec des questions portant sur la domination ? Est-elle finalement souhaitable et pour qui ? »³²

Le nombre de sonneries maximum avant de raccrocher, les délais de pause, tout ceci est directement intégré dans le fonctionnement des machines qui façonnent, dans ce cas, directement l'activité. Un certain nombre de contournements et de réappropriations, nous

²⁸ Latour, 2006, p.27

²⁹ Estienne & Schweitzer, 2003, p. 6

³⁰ Lianos, 2003, p.439

³¹ Latour, 2006 (1993)

³² Lianos, 2003, p.440

allons le voir, restent cependant possible et se développent en effet. Il n'en reste pas moins vrai qu'ils ne pourront se développer qu'au sein de ce « champ des possibles » que vient imposer la direction à ses salariés par la médiation des techniques. Le contournement s'appuie donc logiquement très souvent sur la connaissance des systèmes et l'utilisation experte que le TA peut développer concernant le dispositif et son fonctionnement. Il s'agit alors, non seulement, de savoir ne pas se laisser contraindre mais de réussir à faire en sorte que cette non soumission à la règle intégrée dans le dispositif reste invisible pour le surveillant. C'est donc une variété d'expertises – certaines techniques, d'autres interactionnelles, manipulatoires, physiques – que doivent mobiliser les TA s'ils souhaitent s'extraire, même momentanément, du cadre imposé à leur activité et leurs comportements.

Le centre d'appels que nous avons observé nous a permis de voir l'utilisation de différents logiciels de traitement informatique des appels. Nous avons ainsi pu constater combien le type de logiciel utilisé pesait sur l'activité des téléacteurs. Les « rôles » qu'assume l'outil informatique ne sont pas les mêmes d'une mission à une autre : ils sont adaptés au cadre général de telle ou telle mission. Les outils, puisqu'ils sont en contact direct avec eux, assurent une part importante du contrôle des corps que Foucault pose comme élément essentiel du rôle des « disciplines »³³. Le type de dispositif pèse donc lourdement sur le contrôle et l'encadrement de l'activité. Comme nous le confirment les propos de Steve, les téléacteurs chargés des relations clients d'un opérateur de téléphonie mobile travaillent ainsi dans un cadre et avec des outils beaucoup plus souples que leurs collègues chargés de la souscription téléphonique d'assurance décès.

« C'est un autre logiciel en fait et c'est un logiciel qui est beaucoup plus détendu euh... entre 2 appels, tu peux passer 10, 15 secondes, tu discutes avec ton copain ou tu bois un petit coup de flotte si t'as envie de boire un coup alors que sur *Assuretout*, bon effectivement, tu vas boire ton coup de flotte, t'as quelqu'un qui décroche, tu peux pas, tu vois... » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

Si Heller écrit que « la post-disciplinarité consiste en un allègement des dispositifs de surveillance directe » et que « cet allègement est néanmoins compensé par de nouvelles formes de contrôle »³⁴, il semble que les centres d'appels laissent à observer une articulation

³³ Foucault, 1975

³⁴ Heller, 2001, p.131

experte des modes directes de surveillance et des formes nouvelles d'autosurveillance que distingue cet auteur. Ce travail important des interactions, ce souci constant de définition des attitudes conformes, font écho à l'autodiscipline qu'appellent les formes de travail contemporaines. La consigne est appliquée par l'entremise de dispositifs de surveillance dont nous allons plus loin étudier le détail de la mise en place mais aussi par une intériorisation importante des normes comportementales sensées régir l'activité des TA. De fait, nos développements nous inviteront à abonder dans le sens de Heller puisqu'ici aussi, « trois sources d'inscription en soi du rapport de pouvoir nous semblent caractériser la figure moderne du panoptique ; toutes trois ont la communication comme support : la première relève du symbolique (discours), la deuxième du technologique, la troisième du relationnel. »³⁵ La dimension symbolique a été abordée au travers de l'élaboration des discours et attitudes conformes. Les dimensions technologiques et relationnelles vont être détaillées dans la partie qui suit.

Les interactions sont donc typifiées aussi bien dans leur structure, leur forme que leur contenu et leur temporalité. Elles sont également typifiées en amont par la direction (mais aussi en aval puisque ces types sont eux aussi le fruit de l'expérience et de la constitution d'un « stock de connaissances », au sens de Schütz, concernant les clients/prospects) mais aussi par les TA. Cette structuration importante de l'activité repose, nous l'avons vu, à la fois sur les consignes explicites dictées aux TA et sur les « modes d'emploi » des machines qu'ils manipulent. Nous allons maintenant étudier plus en détail la façon dont cet ensemble d'éléments est contrôlé par les superviseurs chargés de certifier le travail des TA, en s'assurant que leur travail est bien fait et qu'ils se « plient » aux règles qui leur sont imposés.

³⁵ *Ibid.*

2. Certification et contrôle du travail des téléacteurs

Comme nous venons de le voir, une part importante de l'activité est imposée par le mode d'emploi des dispositifs eux-mêmes. La contrainte se dispense, dans ce cas, de la participation des TA et la norme s'impose d'elle-même à l'activité. L'activité tout entière des TA ne se plie cependant pas aux outils. Nous allons également nous intéresser maintenant à ces comportements que les outils ne peuvent contrôler directement et qui, du fait de leur caractère problématique au sein de l'activité, appellent un contrôle de la part des CE. Si, comme nous allons le voir, les machines enregistrent, recensent ou tracent le moindre élément mesurable de l'activité, elles ne produisent que des chiffres, éléments quantitatifs dépourvus de sens. Ainsi, l'activité de contrôle et de surveillance appelle-t-elle la participation indispensable des superviseurs chargés d'opérer le passage entre le quantitatif et le qualitatif, entre les symptômes et leurs causes.

Nous évoquions précédemment le caractère inévitable et indispensable pour les TA de la personnalisation du discours et de la modification des scripts. S'il est légitime pour ces derniers de se réapproprier le discours et de le personnaliser, il convient cependant de donner une image satisfaisante et cohérente de la société qu'ils représentent lors de leurs appels. S'il est par exemple de coutume de s'arranger avec la réalité ou d'en dissimuler une partie, les « petits mensonges » que les TA utilisent pour parvenir à leurs fins se doivent de rester dans certaines limites ; limites qu'ils peuvent, par ailleurs, être tentés de dépasser pour augmenter leur production – et donc obtenir d'éventuelles primes – ou tout simplement par peur de la sanction qu'entraînerait une productivité insuffisante.

Ce point particulier s'intègre dans l'ensemble de ce que l'on pourrait nommer les « comportements déviants » qui se doivent d'échapper à la surveillance des CE. Ces comportements sont de deux types : la non-conformité de l'activité avec les prescriptions et l'ensemble des activités non centrées sur la tâche à accomplir (bavardages entre TA ou canulars téléphoniques par exemple). Ces comportements, s'ils sont perçus, peuvent entraîner des sanctions de la part des CE. C'est pourquoi il est important pour les TA d'accorder une attention suffisante à leur environnement afin de savoir s'ils sont ou non observés et surveillés. Cette attention ne doit pas cependant les empêcher de mener à bien l'interaction en

cours avec le prospect. L' « économie de la perception »³⁶ sera donc un élément central de l'activité des TA autant que de celle des CE. Savoir quand on est surveillé et quand on ne l'est pas devient, nous allons le voir, un enjeu supplémentaire en situation de travail.

2.1 Enjeu des places des personnes et des choses

Le système des écoutes et les enjeux de la mobilité

Premier système de contrôle du travail des TA que nous allons détailler ici, le système des écoutes est très largement répandu au sein des centres d'appels. Ce dernier permet de vérifier la conformité du discours des TA et d'identifier les sources de problèmes identifiés lors de l'analyse de l'activité (cf. 2.3). Nous allons tenter de montrer ici comment la mobilité des dispositifs réalise le projet panoptique du management de ces entreprises tout en accordant une importance particulière à l'influence que peut avoir une telle organisation sur le travail des salariés. Nous examinerons enfin les formes d'attention que les TA maintiennent et doivent maintenir envers leur environnement en fonction des lieux et des places, des hommes et des choses peuplant le cadre de leur activité.

Légende :

● — ● Contact physique possible

● - - - ● Contact physique difficile

→ Surveille

- - - → Subordonné à

TA

Téléacteur

CE

Chef d'équipe

C

Client

³⁶ Chateauraynaud, 1997

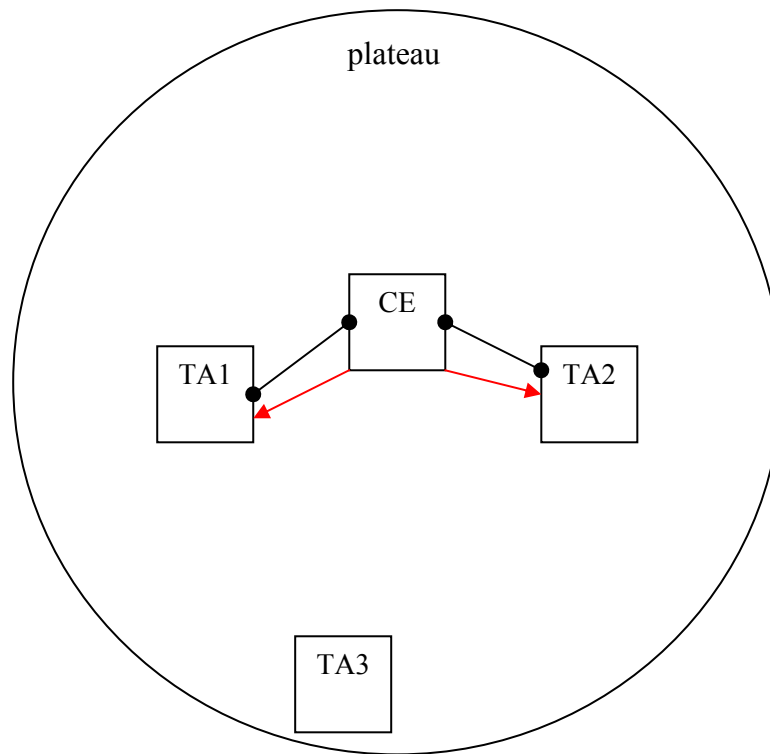


Figure 5 : Aucun dispositif de surveillance médiatique

La figure 1 illustre la situation où aucun dispositif d'écoute n'est mis en place et où le CE, s'il souhaite surveiller une conversation entre un TA et un prospect, doit se placer assez près pour l'entendre. Zone de surveillance du CE et zone d'observabilité du TA sont relativement identiques. Si le CE surveille, le TA est en mesure de le savoir. Celui-ci peut donc, sous peine d'être un minimum attentif *voir* qu'il est écouté et surveillé. TA1 et TA2 sont ici surveillés mais ils sont également en mesure de savoir que CE les écoute. TA3, lui, hors de portée de l'oreille de CE, échappe à sa surveillance. Son « attention flottante »³⁷ lui permet de sans cesse rester informé quant à son environnement et de savoir s'il se trouve ou non dans une situation où il est potentiellement écouté.

³⁷ *Ibid.*

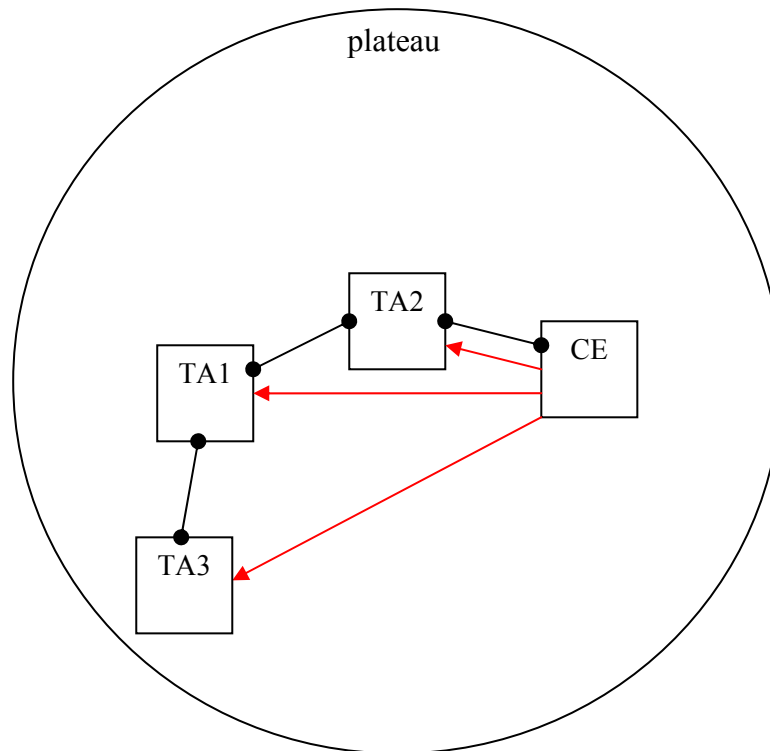


Figure 6 : Surveillance avec casque filaire

La figure 2 reprend la situation où les CE peuvent se brancher sur le réseau informatique et écouter les conversations des TA avec les prospects. Il suffit pour cela qu'ils se placent sur un poste et saisissent leur identifiant personnel. Leur surveillance est donc étendue mais circonscrite aux limites physiques du plateau dont elle dépend directement. Le CE reste présent sur le plateau et son activité est, souvent d'ailleurs de façon délibérée, visible par au moins une partie des TA.

« Avant, t'avais... C'était très pratique parce que euh... La dernière fois qu'on en parlait encore, c'était comme ça, t'as ton chef d'équipe qui s'asseyait quelque part sur le plateau, tu le voyais, tu vois et tu voyais qu'il écoutait donc à partir de là, t'adaptes ton discours quoi. Si t'as des petits trucs dans ton discours qui... qui peuvent coïncider un peu vis-à-vis des chefs d'équipe, mais qui toi, te permettent de faire des rendez-vous, ben t'arrêtes de les faire au moment où tu vois que t'es écouté. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

On le voit bien sur le schéma, quand bien même TA1 se trouve dans une situation où le CE est en dehors de sa zone d'observation directe, il peut mobiliser TA2, mieux placé, pour s'informer de l'éventuelle surveillance du CE. Les limites physiques du plateau font que CE se trouve dans une position où son activité peut être observé par certains TA et pas d'autres. Un

système de solidarité et de transmission d'information peut alors se mettre en place qui permette aux TA de savoir qu'ils sont peut être écoutés et leur permettant alors d'ajuster leur comportement à cet état de fait. S'il peut être plus difficile pour TA3 que pour TA1 et TA2 de savoir que CE procède à des écoutes, il conserve néanmoins la possibilité d'en être informé moyennant la participation active de ses collègues.

« C'est par ce boîtier qu'ils arrivent à passer donc euh...

J. : D'accord. Et ça vous le dit sur votre poste à vous quand vous êtes écoutés ou...

T. : Non, non. Après il y a des petites techniques pour euh, pour le voir...

J. : Mais, comment tu fais alors si c'est...

T. : Ben, je m'arrange avec un pote qui est juste à côté d'elle... Et il me fait des petits signes dès que c'est pour moi... » (Théodore, 21 ans, téléacteur chez Action Plus)

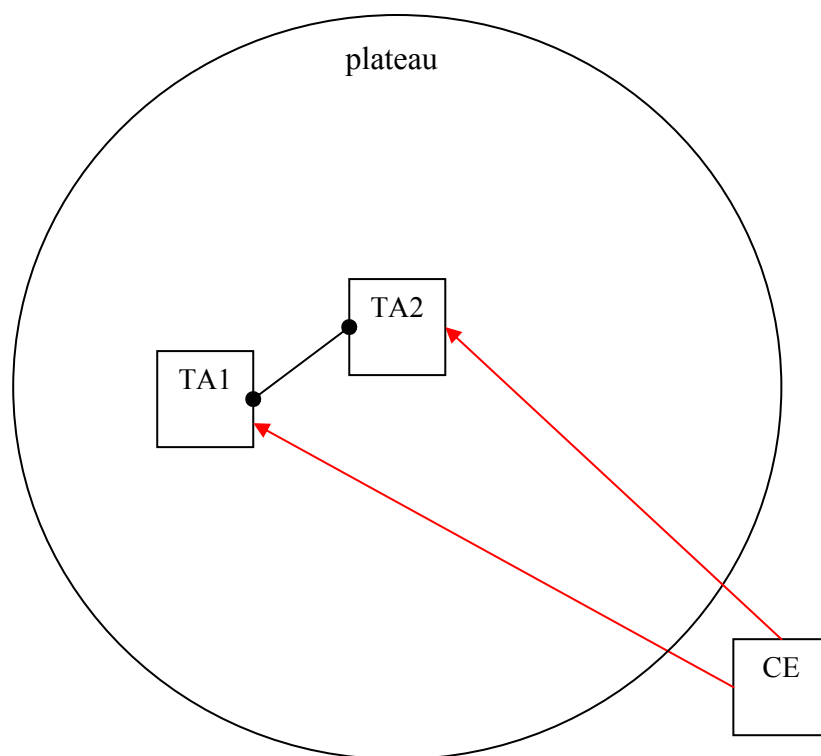


Figure 7 : Surveillance avec casque sans fil

La figure 3 présente, quant à elle, la situation où le CE est équipé d'un casque sans fil et peut donc écouter les TA depuis n'importe quelle place, en dehors même du plateau et des limites d'observabilité de n'importe lequel des TA. Les TA n'ont plus alors aucun moyen de s'informer quant à l'éventualité de la surveillance. Ils peuvent potentiellement être surveillé de

n'importe où sans jamais savoir qu'ils le sont. Affranchi des limites que le fil venait imposer à leur surveillance, les chefs de plateau peuvent exercer sur les téléacteurs une surveillance invisible et plus diffuse. Ils conservent néanmoins la possibilité de se laisser voir par les TA en arpentant le plateau, le casque sans fil placé sur la tête, dans le but de laisser voir l'activité de contrôle à ceux auxquels elle s'applique. Nous reconnaissons, bien sûr, ici les similitudes avec la façon dont Foucault a problématisé la surveillance et les propos qu'il a développés quant au panoptisme. L'extrait suivant nous le montre, la possibilité, ou plutôt le risque, d'être surveillé joue un rôle important de contrôle de l'activité.

« T'as un casque qui est sans fil, t'arrives devant l'ordinateur, tu choisis le TA que tu veux écouter et tu te barres ou tu le fais d'en bas tu vois. T'as un ordinateur, tu te mets sur le truc, tu choisis le TA que tu veux écouter et tu l'écoutes et t'es au premier ou au rez-de-chaussée et euh... Et tu peux écouter les TA qui sont au deuxième et du coup, les TA, ils te voient plus écouter donc du coup, tu sais plus quand c'est que tu es écouté. Alors, il y en a qui disent : « ouais, t'as un point de repère, c'est quand ça raisonne », tu vois, mais euh... ça, pour moi, c'est n'importe quoi puisqu'il y a plein de fois où ça raisonne et t'es pas écouté tu vois. (...) Finalement, l'écoute maintenant, on peut plus... Maintenant, on est vachement plus parano quoi parce que... Parce qu'on peut être écouté à tout moment et puis maintenant... Au-dessus de nos chefs, on a des chefs quoi. Au dessus de nos chefs, il y a des plus gros chefs et il y a le chef de prod par exemple et le chef de prod peut être en train de nous écouter, tu vois alors les canulars et tout ça, on le fait plus quoi. (...) Ouais, avant on faisait des trucs super drôles quoi, on s'amusait quoi... On se détendait un peu tu vois dans la prod, on prenait cinq, dix minutes, on faisait des canulars (...) Enfin bon, on a fait plein de trucs comme ça, tu vois, on se marrait bien.

J. C. : Et ça, vous le faites plus ?

M. : Non, on le fait plus. Depuis qu'il y a ce casque sans fil là... Enfin moi, c'est ma terreur hein. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Nous voyons ici le changement que provoque, pour Maxime, la mise en place de ce système de surveillance mobile. Ce qui est important, ce n'est plus l'effectivité mais la potentialité de la surveillance. Pouvant être surveillé n'importe quand, de n'importe où, les TA ne peuvent plus se permettre d'activité « déviantes » sans courir le risque de s'exposer à la surveillance et donc à des sanctions. La *mobilité* des dispositifs semble particulièrement problématique dans ce qu'elle accroît leur pouvoir coercitif en ajoutant une dimension panoptique à la surveillance des CE. Ces derniers se chargent alors, pour asseoir leur autorité, de faire savoir et de répéter aux TA que leur surveillance est potentiellement permanente.

L'extrait suivant nous montre en effet comment cette CE mobilise cette potentialité technique au service des relations de subordination avec les TA sous sa responsabilité.

« Je peux les écouter même des toilettes, je le dis tout le temps « Je peux vous écouter tout le temps ! » (rire) » (Jamila, chef d'équipe chez Performer)

« Personne ne sait quand on écoute. Tu sais jamais, c'est super insidieux parce que t'as rien qui te permet de savoir si t'es écouté ou pas, mais tu sais qu'en permanence, c'est possible donc t'as toujours ça... l'épée de Damoclès sur la tête, en permanence. » (Dimitri, 26 ans, sous la responsabilité de Jamila)

Les propos de Sztompka font écho à de telles réactions face à la surveillance. En effet, comme l'explique ce dernier, « en général, quand elles sont conscientes d'être évaluées, les personnes mettent en place un spectacle de performance exemplaire, d'efficacité, de générosité, de soin, même d'héroïsme, qui n'a rien à voir avec leur conduite quotidienne mais a pour but d'impressionner l'autre et de gagner sa confiance. »³⁸ Pourtant une telle situation laisse à penser que de telles « démonstrations » peuvent peu à peu se rapprocher de l'attitude quotidienne et habituelle puisque l'évaluation n'est plus, dans de telles conditions, exceptionnelle mais continue, si ce n'est effectivement, au moins potentiellement. De plus, les TA ont tout à gagner à obtenir la confiance de ceux qui les surveille, aussi relative cette dernière soit-elle. Nos observations nous ont permis de constater combien les salariés dont la qualité du travail n'est plus à prouver jouissent d'une marge de manœuvre bien plus importante dans leur activité que les personnes qui débutent ou n'ont su « faire leurs preuves ». En effet, « être doté de confiance fournit une suspension temporaire des contraintes et inhibitions sociales normales : de telles personnes, rôles, organisations et institutions obtiennent un « crédit de confiance », une libération temporaire du monitoring social et du contrôle social. Cela laisse une marge pour la non-conformité, l'innovation, l'originalité ou, pour le dire brièvement, la liberté d'action. »³⁹

La surveillance se dispense ici de la présence physique effective mais le CE se trouve dans une situation où il perd les bénéfices éventuels qu'il pourrait tirer de l'observation directe, conditionnée, elle, à sa présence sur le plateau. Si cette configuration place le TA dans

³⁸ Sztompka, 1999, p.78 (traduction personnelle)

³⁹ *Ibid.*, p.104

une situation de « risque » permanent, elle lui permet, par ailleurs, de bénéficier d'une marge de manœuvre nouvelle, disposant d'une liberté supplémentaire quant à ce qui ne peut s'entendre mais ne peut que se voir. Le CE, absent, ne peut en effet contrôler les éventuels débordements extérieurs aux communications téléphoniques. Il ne contrôle en effet que les communications et non plus tout ce qui peut se passer « autour » ou en dehors d'elles.

Différentes « solutions » sont toutefois possibles pour tenter de combiner au mieux la surveillance de ces deux éléments distincts que sont les contacts extérieurs, téléphoniques, avec les prospects et les contacts intérieurs ou la dispersion des TA.

Certains centres d'appels présentent des situations où les postes de travail sont séparés par des cloisons (figure 4) ce qui, de fait, « épure » la situation de travail des contacts « parasites » entre les TA. « Chacun, à sa place, est bien enfermé dans une cellule d'où il est vu de face par le surveillant; mais les murs latéraux l'empêchent d'entrer en contact avec ses compagnons. Il est vu mais il ne voit pas, objet d'une information, jamais sujet dans une communication. »⁴⁰ Cette situation prive les TA des bénéfices qu'ils peuvent tirer de l'absence physique du surveillant en matière de liberté d'action.

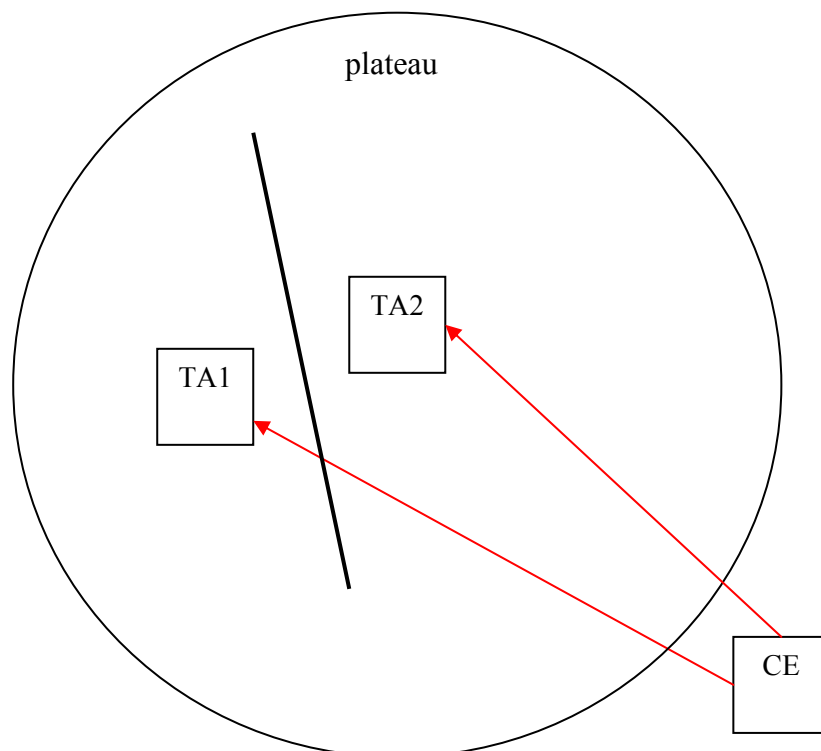


Figure 8 : Surveillance avec casque sans fil + cloisons

⁴⁰ Foucault, 1993, p. 234

Schéma 4 :

Une autre technique consiste à maintenir une surveillance physique directe ou bien tenter de relever les différents indices que la dispersion peut produire et que les dispositifs techniques peuvent recueillir. Nous allons le voir dans la partie suivant, le contrôle en centre d'appels ne se résume pas aux écoutes et à cette surveillance désincarnée et à distance. En effet, la surveillance s'appuie également sur l'observation directe d'indices concrets et physiques et sur la mobilisation des indices que fournit le monitoring total de l'activité (cf. 2.2 et 3.2). C'est sur la combinaison de ces différents éléments que reposent les techniques de cadrage de l'activité des CE.

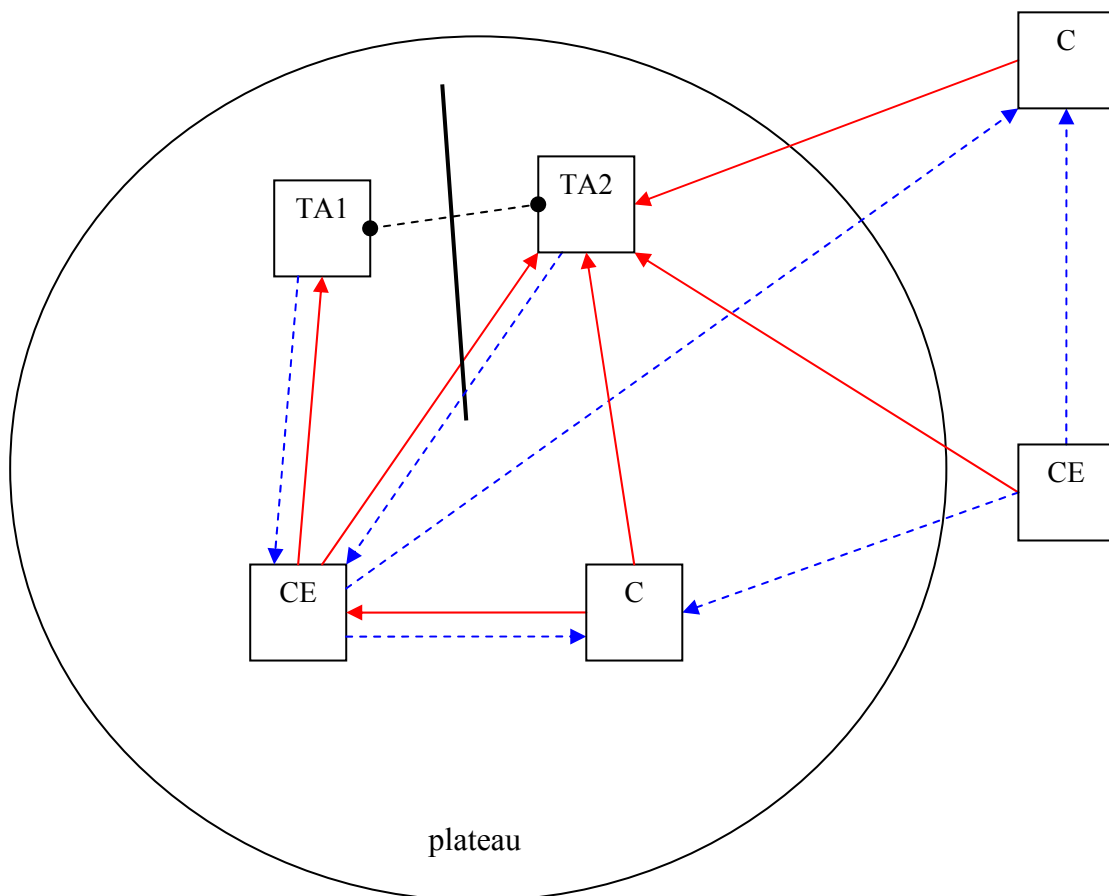


Figure 9 : Surveillance panoptique généralisée

La situation telle qu'elle est illustrée par la figure 5 correspond au système de surveillance tel qu'il est effectivement mis en place dans l'entreprise où nous avons réalisé

nos observations⁴¹. Un tel système permet, de fait, de « dissocier le couple voir – être vu : dans l'anneau périphérique, on est totalement vu sans jamais voir; dans la tour centrale, on voit tout, sans être jamais vu. » Les propos des enquêtés que nous citons ici illustre bien ce que Foucault définit comme « l'effet majeur du Panoptique ». Un tel système induit en effet chez les TA « un état conscient et permanent de visibilité qui assure le fonctionnement automatique du pouvoir. » La surveillance est « permanente dans ses effets, même si elle est discontinue dans ses actions ». Ainsi, « c'est à la fois trop et trop peu que le [TA] soit sans cesse observé par un surveillant, trop peu, car l'essentiel c'est qu'il se sache surveillé ; trop, parce qu'il n'a pas besoin de l'être effectivement. »⁴² Ce dispositif, dès lors, « automatise et désindividualise le pouvoir. Celui-ci a son principe moins dans une personne que dans une certaine distribution, concertée des corps, des surfaces, des lumières, des regards ; dans un appareillage dont les mécanismes internes produisent le rapport dans lequel les individus sont pris. »⁴³

« Si le superviseur, il est pas content, il vient te voir et pourquoi il serait pas content parce que lui-même il a peur parce que lui, son boulot, il est surveillé tac, par le... Nadia par exemple, qui est la chargée d'exploitation sur le site. Donc elle, elle est écoutée par Nadia et en même temps... et en plus, pendant tout ce temps-là, personne ne sait quand on écoute. (...) Elle-même, Nadia et les superviseurs et nous-mêmes les téléacteurs, on est ... même de Paris, de Bordeaux, de n'importe où, on est... on peut être écouté par *Performer* Bordeaux, on peut être écouté par *Performer* Paris et surtout, on peut être écouté par le sponsor (...) Depuis ailleurs donc, nous, on n'est au courant. Et si... bon, ils font pas ça tous les jours évidemment, mais il suffit que le jour où ils écoutent euh... ben, le mec, il entend que... que, je sais pas, t'as pas dit au revoir à la dame, t'as été un peu énervé parce que le mec était pas sympa ou surtout, surtout, surtout, que t'as pas dit : « Alors, quand est-ce que vous me le renvoyez ? » et « Vous êtes bien d'accord ? », alors là, tu... là euh... du coup [Sourire] le client, il est pas content, il le dit à *Performer* Paris qui prend un savon. *Performer* Paris envoie un savon à *Performer* Toulouse donc Pierre Robert euh... qui met un savon à Nadège, qui met un savon au superviseur, qui mets un savon pouf ! au TA donc tout le monde est con... tout le monde est concerné. » (Dimitri, 26 ans, téléacteur chez Performer)

« Il faut se justifier tout le temps (...) On te harcèle de questions sans arrêt (...) Ils [les clients de l'entreprise] sont là toutes les semaines (...) De Paris ils nous écoutent et tout, ils écoutent les TA! Ils ont des codes spéciaux sur le « call master » » (Yves, chef d'équipe chez Performer)

⁴¹ Afin de ne pas alourdir le schéma, certains éléments ont été supprimés mais il est à noter que les deux téléacteurs peuvent être surveillés par n'importe lequel des clients ou des chefs d'équipe.

⁴² Foucault, 1993, p.234

⁴³ *Ibid.*, p.235

Nous voyons ici combien les CE sur lesquels reposent les premières formes de contrôle de l'activité sont eux aussi « pris » dans ce système de visibilité généralisé puisque leur surveillance elle-même peut être surveillée par l'autorité supérieure dont ils dépendent. Le chaînage technique équipe le chaînage hiérarchique et appuie le système de subordination et l'omnipotence médiatique génère un sentiment de crainte généralisée appelée à policer les comportements.

Il est intéressant de constater combien une telle organisation semble pouvoir conduire à deux situations totalement opposées. En effet, Sztompka évoque le fait que « pour encourager la confiance dans des contextes différents de la communauté resserrée, les deux propriétés des communautés – visibilité et proximité – sont parfois volontairement simulées par des mesures techniques ou organisationnelles spéciales. »⁴⁴ Dans notre description pourtant, l'organisation spécifique de l'espace, la visibilité et la proximité ne produisent pas de la confiance mais sont, au contraire, les instruments d'un système totalement voué à la surveillance et dont le principe de fonctionnement est la méfiance à l'égard des personnes ainsi « disposées ». Une telle organisation peut en effet générer la confiance logique que provoque une activité totalement transparente (nous y reviendrons) quand bien même le principe qui appelle sa mise en place est parfaitement opposé à ses conséquences.

2.2 Des prises hétérogènes pour juger et contraindre

La partie précédente nous a permis d'introduire quelques uns des enjeux en matière de contrôle de l'activité des TA. Il est en effet primordial, pour les CE, de savoir comment leurs TA travaillent. Ils disposent pour cela, nous allons le voir, de ressources hétérogènes. Nous examinerons notamment comment les définitions de la situation qu'effectuent les CE combinent, de façon séquentielle ou simultanée, observation directe et observation médiatisée. Nous verrons également comment cette hétérogénéité des ressources pour établir et asseoir le jugement peut être cruciale pour les CE. Comme le note Luhmann, « celui qui ne fait pas confiance doit donc, pour être en mesure de définir une situation pratique dotée de sens, recourir à des stratégies de réduction de la complexité fonctionnellement équivalentes. Il doit transformer ses attentes en la négative; il doit devenir méfiant à certains égards. »⁴⁵ Nous

⁴⁴ Sztompka, 1999, p.94 (traduction personnelle)

⁴⁵ Luhmann, 2006, p.83

allons tenter de détailler ici quels sont les points d'appui que mobilisent les CE, méfiants, pour définir la « situation pratique » et lui donner du sens, pour parvenir à réduire la complexité – et les risques – liée à l'activité.

La problématique de l'observabilité, ici fondamentale, est double et s'applique avec autant de force aux corps et aux indices et aux traces que ne manquent pas de produire la médiatisation et l'informatisation. Des traces, des données chiffrées, des statistiques sont en permanence générées automatiquement par les outils informatiques. Une partie importante de l'activité des TA est donc stockée dans la mémoire des machines que les CE peuvent mobiliser en vue de les « faire parler », de leur donner sur tel ou tel TA une perspective nouvelle. L'échelle de temps s'en trouve immanquablement déplacée. L'activité ne se mesure et ne se juge pas à l'aune du seul et unique instant présent, elle apparaît, dans son ensemble, sous formes de chiffres, de courbes, comparée à une moyenne, à l'activité des autres. La technique permet donc un élargissement temporel et spatial, elle permet de s'extraire de l'instant pour établir un jugement plus large et général.

La mémoire ne fait pas que stocker, elle met en lumière un certain nombre d'informations dont il a été établi qu'elles étaient pertinentes pour décrire, qualifier et juger l'activité des TA. Il ne faut, de fait, pas omettre qu'« il y a nécessité de codes préalables pour constituer ce qui vaut comme information, même si le codage impliqué par la capture décentralisée reste enfoui dans les fonctionnalités d'objets qui se substituent, en tant que capteurs, aux agents humains de saisie et de chiffrage. »⁴⁶ L'humain, dans un tel système, ne disparaît pas. Il reste au contraire fortement présent, tant au moment de la conception du dispositif de contrôle que celui de sa mise en pratique. Tout comme dans le chapitre précédent, le cadre contribue ici pourtant également à définir *a priori* les informations pertinentes pour la qualification et le jugement des personnes. Ainsi, par l'intermédiaire de tels « outil[s] socialement constitué[s], les actions effectuées par [le CE] sont minutieusement liées à la structure organisationnelle plus large de la [société] »⁴⁷. Cette mise en lumière permet au CE de compléter et d'enrichir une définition établie ici et maintenant, de nombre d'éléments du passé que les dispositifs se sont chargés, d'accumuler, de stocker et de retraiter pour lui et selon ses besoins. Les dispositifs ne font pas qu'enrichir l'horizon temporel ils objectivent également un jugement qui ne s'effectue pas sur la base de la seule impression du

⁴⁶ Thévenot, 1997, p.230

⁴⁷ Goodwin & Goodwin, 1997, p.133

moment ou sur un événement précis mais, au contraire, sur des données objectives et objectivées, prélevées à divers moments de l'activité.

« Tu te signes, t'as un identifiant qui permet en fait d'avoir big brother sur le dos. C'est à dire que t'as un identifiant et une fois que t'as tapé ton identifiant, ils ont toutes tes statistiques en fait. C'est l'avantage de travailler avec l'informatique pour les boîtes, c'est qu'ils ont toutes les statistiques des agents dès qu'ils se signent. Voilà, t'as un numéro qui correspond à ton identité et une fois que tu l'as tapé... Une fois que tu l'as rentré dans la machine, ils connaissent tout... Ton temps de pause, ton temps d'argumentation, ton temps de euh... Ton nombre d'appels passés... Enfin bon voilà. Ils connaissent toutes tes statistiques et en fonction de ça ils t'engueulent ou ils t'engueulent pas » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Le jugement est donc objectivé par les outils, qui, transmettant des données chiffrées, pures et épurées – au moins en apparence – de tout jugement de valeur, laissent à voir une réalité non discutable et non négociable. Les « dispositifs de visibilité »⁴⁸ ne fournissent pas des opinions, ils laissent à voir des faits, comptés, accumulés, mémorisés. Comme le montre Schweitzer, les dispositifs techniques donnent l'illusion d'une information « dépolitisée » et exempte de parti pris⁴⁹. C'est sur ces bases que le CE s'appuie pour recadrer des TA qui s'écartent de trop de comportements légitimes, pour améliorer les méthodes de travail qui s'avèrent inadéquates ou pour réprimer la dispersion. C'est donc tout un panel d'informations et de manières d'y accéder qui s'offrent au CE pour qualifier les TA, leur activité et pour « gérer » son équipe. La technique vient ici – et comme dans les deux chapitres précédents – tisser un lien objectif entre les attentes et la façon dont elles sont ou non satisfaites par ceux à qui elles sont, directement ou indirectement, formulées. En cas de conflit, de désaccord ou d'argumentation, les outils viennent fournir aux CE des preuves objectives des manquements des TA. Des données chiffrées, des enregistrements sonores, autant de preuves à fournir et à exhiber en cas de litige.

« Si tu discutes avec tes collègues, ça prend sur le temps de saisie donc il faut gérer tes statistiques » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Le CE a ainsi le choix entre plusieurs définitions de la situation – et, par conséquent, plusieurs modes de surveillance – complémentaires, qui ont, quant au sens qu'ils véhiculent,

⁴⁸ Chateauraynaud, 1991, p. 255

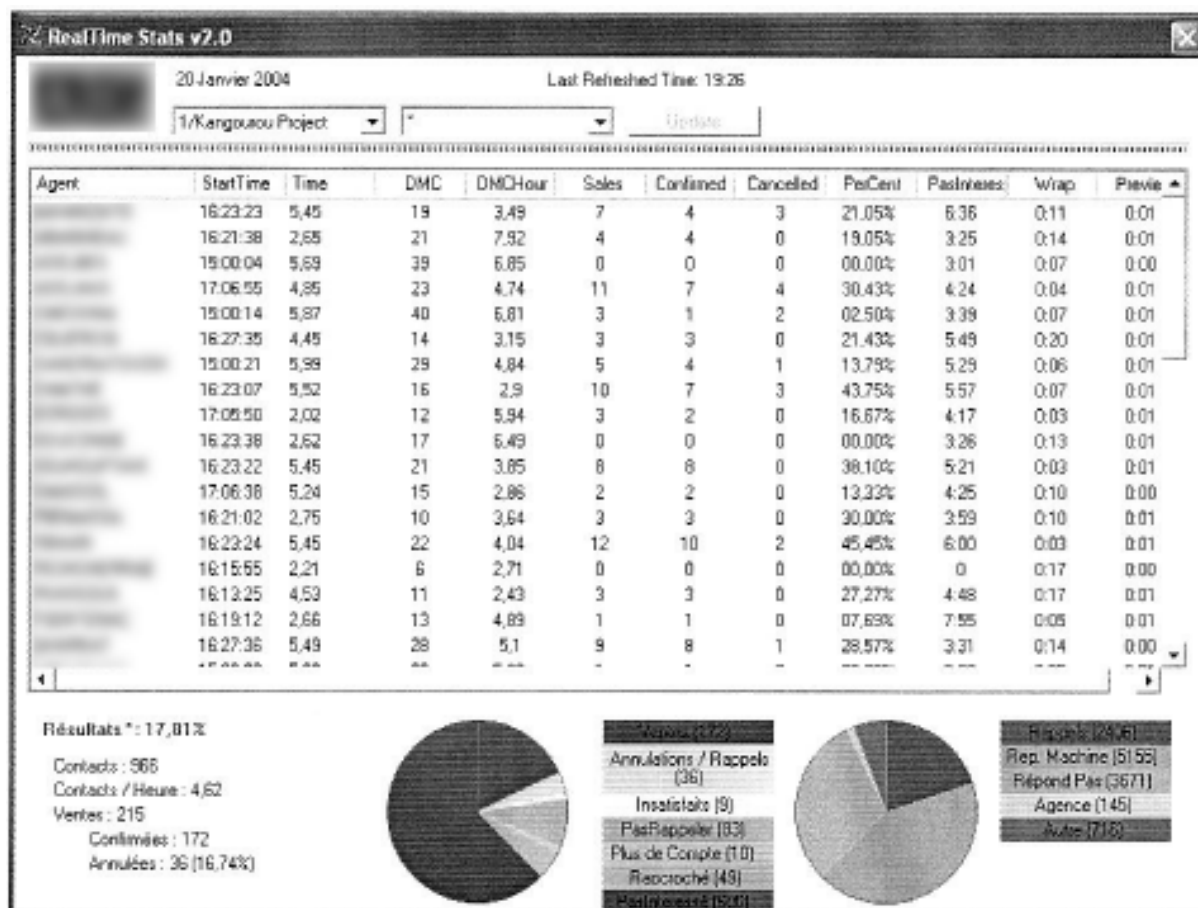
⁴⁹ Schweitzer, 2003

des implications différentes. Il peut arpenter le plateau, avec ou sans casque sur la tête, s'arrêtant ça et là pour regarder ou écouter les uns et les autres. Son attitude est alors ostensiblement tournée vers le contrôle. Il peut également préférer une surveillance plus discrète, basée sur du suivi d'activité à distance. Identifiés sur le réseau, les CE peuvent, depuis n'importe quel poste informatique du « plateau », savoir quel est le statut – en communication, en attente etc. – de chacun des TA, il peut également, comme nous l'avons vu, écouter les conversations en cours et même y prendre part. Cette observabilité peut enfin s'étendre dans le temps puisque, outre les informations concernant l'activité présente des TA, les CE ont accès aux statistiques précises concernant chacun des salariés, permettant de replacer les observations présentes dans un cadre temporel plus large, celui de l'activité du TA dans son ensemble. La qualification de l'activité, le jugement qui est établi quant à la productivité du salarié, n'est pas effectué à partir de la seule activité présente, observée directement, mais par la mobilisation d'indices différents, informatisés ou non, correspondants à des moments et à des aspects hétérogènes de l'activité.

Une partie de la surveillance est directement déléguée à la machine qui enregistre et stocke tous les détails comptabilisables et objectivables de l'activité et fait émerger les prises que le CE mobilise ensuite pour donner du sens à l'activité et construire son jugement. Surveillant passif, les dispositifs fournissent des informations aux CE qui peuvent, si le besoin s'en fait sentir, si les chiffres les alertent ou les interpellent, mettre en place un contrôle actif et ciblé de celui dont l'activité dévie de façon trop significative de la norme ou du reste du groupe. Des repères visuels sont mis en place pour alerter le CE en cas d'écart significatif à la « norme ». Tel les médecins dont Dodier décrit l'activité, le CE « perfectionnera son approche, par ailleurs, en augmentant sa propre sensibilité clinique, c'est à dire sa capacité à reconnaître, dans ce qu'il voit, ce qu'il entend, ce qu'il touche pendant l'examen clinique, des candidats aux symptômes. C'est une autre qualité du bon clinicien : non plus la sûreté des hypothèses diagnostiques, mais l'acuité aux symptômes. »⁵⁰ C'est exactement, dans les centres d'appels également, ce pour quoi les dispositifs sont mobilisés. Bases de l'activité « diagnostique » des CE, les chiffres qui sont recueillis sont investis de significations

⁵⁰ Dodier, 1993b, p.90

particulières, ils correspondent à une part de l'activité, à une attitude particulière du TA. Le CE, posté devant son ordinateur, consulte en permanence et en temps réel les statistiques de son équipe. Nombre d'appels passés, durée moyenne de communication, nombre de contacts argumentés, temps de pause etc. sont accessibles en quelques clics.



Ces différents chiffres sont logiquement codépendants et appellent des stratégies de gestion différentes pour « rattraper » tel ou tel paramètre. La visibilisation de chaque symptôme appelle une réponse appropriée.

« Si le contact-heure est un peu bas, mais que l'objectif est bon, ben on va les pré... on va les pousser un petit peu sur le contact-heure, essayer de vraiment toucher chaque personne qu'ils ont au téléphone, vraiment de pouvoir présenter le produit et puis, si c'est l'objectif, pour un pourcentage qui n'est pas bon, là il faut vraiment essayer de... de passer peut-être un peu plus de temps avec le client quitte à sacrifier un contact sur l'heure, mais au moins que le client soit vraiment bien au courant, bien à même de pouvoir prendre le produit et de l'essayer pendant ces deux mois. Donc, c'est là un peu le rôle des superviseurs aussi, c'est de veiller à la gestion de

chaque équipe de manière à ce que chaque équipe puisse euh... arriver à ses objectifs à la fin de la journée. » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

Si nombre de prises sont facilement repérables, une telle mobilisation des machines nécessite cependant une certaine expérience et une capacité à relier entre elles les différentes sources et formes d'informations. « Dans la situation routinière d'examen des objets, les [CE] s'appuient sur les affordances qu'ils comportent pour détecter l'information pertinente eu égard à une activité délictueuse. Cependant les informations spécifiant les affordances pertinentes pour l'activité en cours ne sont pas nécessairement décelables au premier coup d'œil mais peuvent être rendues visibles par une manipulation active de l'objet. »⁵¹ De plus, les dispositifs ne saisissent que ce qui, de l'activité des TA, peut se mesurer et se compter, la consultation de ces données se doit donc d'être doublée d'une attention périphérique importante à l'activité des TA alentours. Un va-et-vient s'instaure alors entre ces deux formes de contrôle complémentaires. Si l'un ou l'autre de ces indices l'exige, le CE peut écouter un TA, l'observer plus spécifiquement et attentivement et tenter de corriger ce qui semble-t-il (les chiffres le montrent) ne convient pas.

L'attention dont font preuve les CE relève donc de ce que Chateauraynaud appelle « l'attention basée sur une économie de la perception »⁵². Les dispositifs qui équipent les centres d'appels et les relations qu'ils abritent sont en effet conçus pour servir et faciliter *leur* travail de perception. Les CE déléguant aux dispositifs une part du travail de surveillance, leur « esprit » peut être pour ainsi dire « libre », ou, plutôt disponible pour des anticipations ou des vérifications de second ordre. Le calcul n'est pas exclu mais il laisse au maximum émerger les indications pertinentes de l'environnement. » Le travail de perception que les CE ont à réaliser est intégré au cœur du fonctionnement des machines qui comptent, mémorisent et enregistrent, pour eux, les traces du travail des TA. Machines qui font émerger les prises à mobiliser pour qualifier tout en laissant l'esprit suffisamment « libre » pour effectuer dans de bonnes conditions le travail de coordination du plateau qui leur incombe. Cependant, Grosjean, explorant la notion d'« awareness », montre comment ce travail de coordination ne se limite pas à la saisie d'« affordances » offertes par un environnement adapté à l'activité de coordination – par l'organisation des visibilitées notamment – mais requiert une réelle capacité de sélection des éléments pertinents de l'environnement⁵³. Ainsi, certaines informations

⁵¹ De Fornel, 1993, p. 263

⁵² Chateauraynaud, 1997, p.19

⁵³ Grosjean, 2005

seront prioritaires puisque considérées comme les conséquences directes d'un problème dans l'activité dont des prises de second ordre permettront d'identifier les causes.

Il est intéressant de noter, dès lors, comment les propos de Fabienne (chef d'équipe chez Performer), par exemple, vérifient l'idée selon laquelle « attention et vérification entrent dans un rapport dialectique pour former ce que l'on appelle la vigilance » et comment « la révélation d'un défaut ou d'un événement quelconque produit un état d'attention plus grand qui engendre à son tour des actes de vérification. ».

Fabienne (CE) m'explique : « je vois 8 minutes [de temps de communication], elle manque peut-être de directivité, et je confirme avec l'écoute , ou alors elle reste trop longtemps dans ses fiches» (A la TA :) « Tu tardes à faire la proposition commerciale » (extrait de journal d'observation)

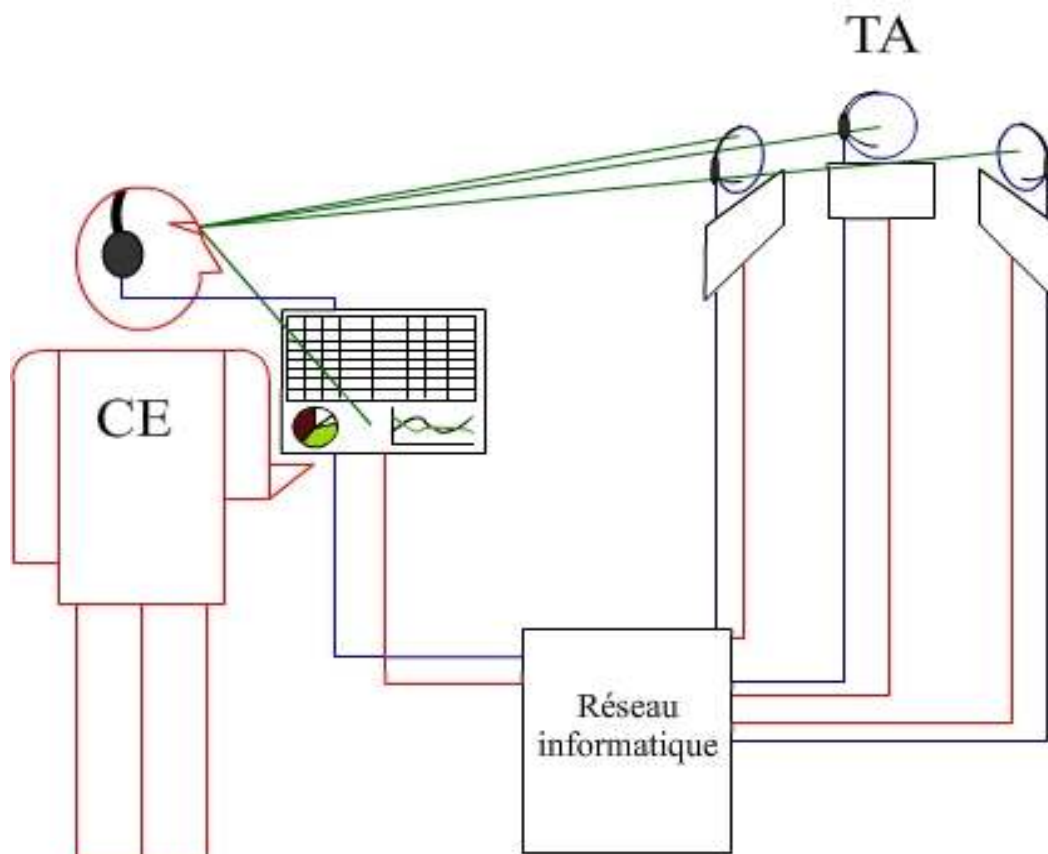
On voit bien en effet comment un défaut révélé par un CE « attentif » (le temps de communication trop long) peut entraîner la mobilisation de prises nouvelles (l'écoute), indispensable à l'exercice du travail de vérification et permettant ensuite de donner les consignes adéquates pour corriger cet écart. Le CE vigilant sait repérer le TA dont l'activité échappe à la règle et sait éventuellement, si le besoin s'en fait sentir, mobiliser les chiffres, les statistiques qui lui permettent de vérifier ce fait tout en objectivant les éventuelles remontrances qu'il formule à « son » TA.

Fabienne (CE), pour moi : « Elle a l'air de pas trop comprendre ses résultats, il faut que je lui donne des éléments. » Après avoir regardé les chiffres sur son poste, elle explique à la TA qui contestait ses remarques : « T'as 9 minutes de communication, il vient de là le problème. » (extrait de journal d'observation)

S'il ne peut tout vérifier à tout instant, il se réserve le droit et la possibilité de le faire, par l'entremise des outils dont il dispose, quand il paraît pertinent qu'il le fasse, quand la situation fait émerger la nécessité d'avoir recours à cette « attitude complémentaire »⁵⁴ à l'attention que constitue la vérification. Comme nous l'explique Fabienne, « en règle générale, je regarde le nombre d'appels. Puis le temps de pause, si j'ai l'impression qu'un TA glande un peu. » Les CE sont à ce titre comparables aux agents de contrôle aérien dont Goodwin et Goodwin ont étudié l'activité. Ces derniers doivent, en effet, être capables de saisir, parmi l'ensemble important des informations à leur disposition, celles qui sont pertinentes et doivent

⁵⁴ *Ibid.*

être activement mobilisées comme prise au jugement. Pertinence et combinaison des prises sont donc essentielles à l'accomplissement de l'activité qui leur incombe. Ils « doivent utiliser plusieurs dispositifs technologiques disparates pour réunir un ensemble de perspectives pertinentes du point de vue du travail leur permettant d'interpréter [le TA] correctement, c'est-à-dire de le voir d'une façon pertinente pour le travail qu'ils réalisent dessus. »⁵⁵



A terme, l'activité des TA dans son ensemble peut être reconstituée, à partir de ses traces ou des indices qu'elle génère, sur l'instant ou dans la mémoire des machines. Comme le note Steve, « il y a rien qui leur échappe. »

Mobiliser différentes ressources pour s' « échapper »

Cependant, comme le précisent Stanton et Stam, nombre d'études en terme de technologies de l'information et de surveillance considèrent tacitement que les « employés acceptent simplement ces technologies telles qu'elles sont déployées, que les relations entre

⁵⁵ Goodwin & Goodwin, 1997, p.153

les employés et leurs dirigeants ou leurs firmes sont sans intérêt, et que les organisations dominant simplement les employés avec une imposition unilatérale de la technologie »⁵⁶. Ces auteurs affirment, au contraire, que traiter de l'acceptation des technologies sur le lieu de travail est une tâche plus complexe que cette prise de position simpliste et que celle-ci appelle toujours des formes de négociation. En effet, les TA expérimentés ne sont pas sans savoir comment les CE mobilisent et font parler les chiffres pour qualifier leur activité. Dès lors, cette connaissance du dispositif et de son mode de fonctionnement leur permet de mettre en place des stratégies de contournement expertes où chaque élément significatif est manipulé pour finir par paraître satisfaisant aux yeux du CE qui les surveille. Les TA développent des « petits coups » pour tenter de contrecarrer les dispositifs de surveillance mis en place par l'entreprise, empêcher la définition de la situation des CE ou éviter qu'elle puisse leur être préjudiciable. Ainsi, ils peuvent parfois, à force d'habitude et d'expérience, identifier l'écho que produit l'écoute dans leur propre casque. Ils peuvent développer une solidarité collective où chacun, mobilisant sa position spécifique sur le plateau, informe les autres qu'ils sont écoutés ou sur le point de l'être. Accoutumés aux écoutes, ils peuvent identifier les postures des CE qui trahissent cette activité particulière. Il est également possible que, suffisamment au fait du fonctionnement du logiciel qui se voit déléguer une partie de la tâche de surveillance, ils biaisent son fonctionnement pour « faire mentir » les statistiques concernant leur activité ou pour truquer des enregistrements. L'exemple de Maxime et de sa façon de faire évoluer ses statistiques d' « appels argumentés » nous fournit une excellente illustration de ce type de tactiques.

« Par exemple, on va t'engueuler : « ouais, tu te fous de ma gueule ou quoi, ton temps d'argu, il est euh... Enfin, t'as une très faible proportion d'appels argumentés, tu vas te bouger le cul » tu vois et on vient t'engueuler... (...) Ça veut dire que t'argumentes pas et... Enfin, pour eux, ils le traduisent comme ça, mais en fait, ce qu'ils ont pas compris, c'est que ... Toi, en fonction de ces trois trucs que tu vois entre chaque appel, tu vas changer la façon dont tu statues. Moi, un mec qui me... Je tombe sur un répondeur euh... J'ai besoin de... Je vois que mon argu par rapport aux appels passés, c'est même pas 10 % tu vois, c'est trop faible. Qu'est-ce que je fais ? J'ai un répondeur, je le laisse tourner pendant deux minutes, trois minutes et au bout de trois minutes, je statue « refus rendez-vous ». Hop, j'ai un appel argumenté en plus. Avec un temps de trois minutes d'argumentation : normal. Voilà, et du coup, mon temps d'argu augmente et du coup, moi, on m'a jamais, jamais, jamais, jamais fait une réflexion sur mes statistiques. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

⁵⁶ Stanton & Stam, 2003, p. 153 (traduction personnelle)

« Ma chef d'équipe, elle m'a fait la réflexion une fois, au bout du mois que j'étais là-bas, elle m'a jamais grillé avec les stats pourtant, elle voyait que je faisais le con comme les autres, tu vois et euh... Et un jour, elle m'a fait la réflexion : « ouais, ouais, Maxime, il est malin, il discute, il discute, mais il clique donc du coup, ces stats, ça se voit pas » et Yasmine, elle avait une heure et demie de temps de saisie pour zéro rendez-vous, moi j'avais dix minutes de temps de saisie tu vois, c'était rappel papier alors qu'on avait tchatché ensemble. Elle me dit : « c'est marrant parce que d'habitude, quand t'as deux TA qui discutent ensemble, les statistiques... Sur les statistiques, ça se retrouve, mais avec toi, pas du tout » (rire) » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Les statistiques ne sont pas les seuls éléments susceptibles d'être contournés par les usages experts. Ainsi, certaines manipulations exploitent les failles des systèmes de contrôle de l'activité pour permettre, un court instant, d'obtenir un peu de répit et de stopper le flux continu des appels. Steve décrit par exemple la technique du « preview » qui permet d'échapper à toute forme de contrôle médiatique en « disparaissant » temporairement du réseau.

« Se mettre en preview donc sur l'ordinateur, c'est-à-dire qu'en fait c'est... c'est quand tu cliques, quand tu double-cliques sur le... une fois que t'as classé une fiche, quand tu vas classer ta fiche, tu double-cliques et si tu double-cliques assez vite, l'ordinateur se met en preview, c'est-à-dire qu'il ne compose pas le numéro de téléphone puisque, je sais pas si tu as vu, les numéros de téléphone se composent automatiquement après chaque appel et donc quand tu le mets en preview, il arrête de composer.(...) Ce preview n'est pas détectable par les ordinateurs ni par le... ni par AOT, donc du coup (...) si tu veux le preview en fait, c'est... c'est quelque chose qui euh... qui t'empêche en fait de composer le numéro de téléphone donc, pendant ce temps là, tu fais un peu ce que tu veux » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

Comme le note Chateauraynaud, « les dispositifs de contrôle produisent pour ainsi dire les fraudeurs qui savent parfaitement les détourner. »⁵⁷ Ceux qui connaissent si bien les institutions et leurs règles disposent justement de l'expérience leur permettant de les contourner⁵⁸. On le voit, Maxime « discute » sans que les chiffres ne le trahissent. Il mobilise ses connaissances concernant les caractéristiques typiques d'une interaction et les transpose dans la situation dans laquelle il se trouve pour faire produire aux dispositifs des statistiques conformes aux attentes des CE. Simulant une interaction « normale », il invisibilise son

⁵⁷ Chateauraynaud, 1997, p.16

⁵⁸ Goffman, 1968

inactivité. De fait, « les agents saisis réarrangent leur activité pour ne pas se trouver gênés par la collecte d'information, ou pour contrôler la représentation de leur action qui en résulte. »⁵⁹ Ces détournements font appel à des compétences et à des habiletés particulières et développées à mesure de l'expérience et de connaissances développées aussi bien sur les personnes que sur les objets et leur fonctionnement. Buscatto a habilement montré comment le travail en centre d'appel articule une rationalisation extrême de l'activité des TA et des stratégies de leur part pour résister à cette « taylorisme téléphonique »⁶⁰. Le but pour les CE est alors de réintroduire sans cesse un déséquilibre dans la définition de la situation⁶¹ et les informations dont l'un et l'autre des partenaires disposent ou peuvent disposer. Un jeu du chat et de la souris s'instaure dès lors entre TA et CE, les premiers, désireux de conserver une certaine marge de liberté dans l'exercice de leur travail, les seconds soucieux de « tenir » une équipe chargée de remplir les impératifs de production qu'ils se sont eux-mêmes vu imposer. L'un et l'autre ont tout intérêt à ce que s'instaure un déséquilibre quant aux informations que l'autre va pouvoir obtenir. La médiation – du casque sans fil ou encore de l'outil informatique par lequel transitent tous les appels et où sont stockées ces nombreuses informations – semble malgré tout introduire de façon définitive un déséquilibre en faveur des surveillants.

Si les outils et les informations qu'ils génèrent permettent en majorité l'imputation des fautes, ils peuvent également être mobilisés par les TA pour se justifier et prouver que leur travail a été effectué tel qu'il devait l'être. Le pouvoir objectivant des outils n'est donc pas réservé aux surveillants, il peut être mobilisé par les employés pour prouver leur bonne foi ou valoriser leur activité.

⁵⁹ Thévenot, 1997, p.229

⁶⁰ Buscatto, 2002

⁶¹ Goffman, 1973

3. Certification du procès et suivi du parcours

Avant toute chose, il faut comprendre, avant d'étudier en détail ce processus de certification, quels sont les intérêts et les préoccupations de l'entreprise qu'il devra servir, d'un bout à l'autre de la chaîne. A une extrémité, il s'agit de faire en sorte que les TA « produisent » un nombre de rendez-vous (*Action Plus*) ou d'accords (*Performer*) aussi important que possible. Dans le cas d'*Action Plus*, il s'agit, à terme, de fournir aux conseillers fiscaux des rendez-vous de « qualité », c'est-à-dire de les assurer, tant que faire se peut, qu'ils seront effectivement attendus par une personne qui a convenu, à *cette date et à cette heure*⁶² d'un rendez-vous tout en remplissant un certain nombre conditions la plaçant dans « *la cible* ». Dans le cas de *Performer*, il s'agit de faire parvenir au client un contrat d'assurance décès pour lequel il a bien *conscience de s'être engagé* tout en s'assurant de disposer des *preuves* suffisantes et légitimes de cet engagement, en cas de litige avec le dit client notamment.

Comme nous allons le voir, la procédure de certification repose sur un agencement de dispositifs sociaux et techniques qui ont pour vocation de réduire le doute afin d'aboutir, à terme, à une information débarrassée, autant que possible, des incertitudes inhérentes à ce type particulier d'activité commerciale. La réduction du risque est donc, dans le cadre de ce type particulier de relation, central, tant dans le déroulement concret de l'activité que dans l'analyse que nous allons en proposer.

3.1 Les différentes étapes et leurs enjeux⁶³

L'étape A correspond en fait à la certification du travail des TA que nous venons d'examiner en détail. Nous n'y reviendrons donc pas. Notons cependant que le prospect/client est lui même engagé *au présent*, ici et maintenant, dans ce dispositif de certification des informations recensées à son sujet.

⁶² Nous soulignons ici, en italique, les éléments concernant le client ou l'accord passé avec lui qui feront l'objet d'une certification puisque particulièrement pertinents et importants pour l'entreprise.

⁶³ Afin de situer les différentes étapes de certification au sein de l'ensemble du procès de production, se référer aux figures proposées en introduction de ce chapitre.

Etape B : Certification du client

Dans le cas d'*Action Plus*, lors de la communication, et une fois que le prospect a accepté de prendre un rendez-vous avec un conseiller fiscal, le TA doit récapituler avec lui les informations le concernant et qui le placent dans la « cible »⁶⁴. Ces informations, le TA se doit de les enregistrer depuis son poste en activant, pour se faire, une fonction dédiée du logiciel qu'il manipule.

« Au moment du rendez-vous on a une touche « enregistrer », parce qu'il est important, pour les chefs d'équipes, que tous les critères soient enregistrés. (...) à chaque fois qu'on a un rendez-vous qui est effectué, on récapitule : « Donc, Monsieur, vous avez bien entre 25 et 56 ans, vous avez bien payé 3 000 euros d'impôts, vous avez bien soit le revenu annuel à 30 000 euros, par an dans votre foyer fiscal, donc vous êtes bien impliqué par ces mesures fiscales, donc, Monsieur... » »
(Théodore, 21 ans, téléacteur chez Action Plus)

Une fois l'enregistrement effectué, le TA finit de remplir les éventuels champs manquants et valide le rendez vous qu'il vient d'obtenir. Cette validation entraîne la transmission informatique de la fiche vers le « bocal » ainsi que son impression au format papier. Elle constitue la deuxième étape de la certification.

Cette phase revêt, dans le cas de *Performer*, une importance capitale, et pour cause, l'enregistrement réalisé lors de cette étape sert de preuve et suffit à entériner l'accord avec le client. Elle est, pour les deux partis, la seule trace de l'engagement du client. Pour cette raison ainsi que pour des raisons de rentabilité (la phase d'enregistrement n'est pas facturée et les TA qui s'en chargent ne sont donc pas directement « rentables »), des TA spécifiques (les TA_{v2}), en nombre limité, sont dévolus à cette tâche. Ils s'assurent avec le client qu'il a bien conscience de ses engagements et récapitulent les informations nécessaires à la mise en place du contrat. Ils disposent pour cela d'un « masque » (succession de pages écran à faire défiler et organisant la progression de la conversation avec le client) extrêmement précis contenant les champs à renseigner. Cet enregistrement fait office de « signature vocale » et de preuve de

⁶⁴ Tout le monde ne peut, en effet, bénéficier des politiques de défiscalisation sur lesquelles se basent les négociations commerciales des conseillers fiscaux. Il faut donc s'assurer préalablement que les personnes avec qui les rendez-vous sont pris remplissent ces conditions légales, faute de quoi le conseiller fiscal effectuera un déplacement à perte.

l'engagement du client, il doit donc être d'une conformité irréprochable aux critères de validité. L'exemple suivant nous montre par exemple à quel point les mots employés par le client sont cruciaux et combien il est important qu'ils soient audibles sans ambiguïté dans l'enregistrement.

« Il faut avoir « oui » à toutes les questions, on tolère « OK » et « d'accord » » (Tomy, TA_{V3} chez Performer)

A la droite de l'écran des postes de V₂, une feuille A4 est accrochée sur la cloison. Y figurent en grandes lettres capitales les 3 expressions autorisées comme réponse aux questions des TA_{V2} « Oui », « OK », « D'accord » (Extrait de journal d'observation)

« Il faut bien les oui partout sur... sur les parties de l'enregistrement pour être bien sûr que ce soit un enregistrement comme il le faut. (...) Parce que c'est un contrat, c'est une signature vocale donc il y a besoin que le contrat soit vraiment très complet et que tout soit bien clair entre le client... que le client ait dit bien oui de son propre chef et qu'il soit bien d'accord sur toutes les conditions. Comme ça, il y a pas de surprise à la suite, si par exemple euh... je te dis n'importe quoi, le client dit : « ah ben non, vous m'avez pas dit qu'il fallait appeler pour annuler. Donc moi, j'ai pas annulé, là vous me mettez... vous me mettez en prélèvement le 3^{ème} mois, moi j'avais pas... j'avais jamais compris ». « Monsieur, nous avons fait effectivement un enregistrement, sur cet enregistrement, il est bien précisé que vous dites que... Qu'on va enregistrer cette conversation, que effectivement si vous ne nous appelez... si vous êtes engagés et que les prélèvements commenceront à partir du troisième mois si vous nous avez pas appelés et l'enregistrement est là » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

L'explication détaillée de Steve nous permet de saisir les enjeux de cet enregistrement et de la façon dont il peut ensuite être mobilisé comme preuve de l'engagement du client. Enregistrés et stockés, ses mots deviennent de réelles pièces à conviction en cas de litige.

Cette étape de la certification va donner lieu à la production d'informations et de traces – dont un bon nombre sont identiques – sous trois formes différentes : un enregistrement vocal, une trace écrite numérique et une trace écrite « concrète », sur papier. (cf. Schéma 1 et 2). Cette multiplication des formats d'information constitue un des éléments de la réduction de l'incertitude et de la définition de l'activité et des prises multiples dont les surveillants disposent à son sujet.

Etape C : Certification conjointe du client et du TA

L'étape de certification suivante, l'étape C, bien qu'identique dans le principe, n'est pas réalisée par les mêmes personnes dans l'une et l'autre des situations. Il s'agit, dans les deux cas, de vérifier la conformité et la qualité des enregistrements réalisés lors de l'étape précédente. Ceci permet donc de vérifier la correspondance du client – ou de la réponse qu'il a fournie – à un certain nombre de critères mais également la qualité du travail du TA qui s'est chargé de recueillir ces informations. Toutes ces informations étant, effectivement, totalement traçables, le CE dans le bocal ou le TA en V_3 peuvent savoir, depuis la fiche client dont ils disposent sous les yeux, quel est/quels sont le/les TA qui a/ont traité l'appel lors des étapes précédentes.

« Tu répètes pour que tes chefs d'équipe, ils soient sûrs que tu triches pas en fait c'est-à-dire que euh... Moi, je pourrais prendre rendez-vous avec un mec euh... Gruger sur les critères tu vois. Prendre rendez-vous avec le type parce que le type, il est intéressé, il a payé un peu moins, tant pis, je le prends tu vois. Il faut pas qu'il y ait de dérives de ce genre. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Un tel dispositif permet de différer dans le temps une surveillance qui ne peut être réalisée en temps réel. Chaque validation ne pouvant être écoutée, sur le moment, par le CE, l'enregistrement de cette partie spécifique de la conversation permet une vérification ultérieure.

Encore une fois, son importance conditionne le déroulement de cette opération chez *Performer*. En cas d'hésitation le TA_{V3} sollicite souvent l'avis d'un tiers et c'est, si le doute persiste, le CE qui est le dernier juge et décide de la validité ou non de l'enregistrement. Ces situations ne sont pas sans rappeler les « épreuves » qu'évoquent Bessy et Chateauraynaud. Les écouteurs sont partagés, les mots sont répétés jusqu'à ce que tout le monde finisse par identifier et partager, au sein de l'enregistrement, des prises suffisamment solides pour parvenir à mettre tout le monde d'accord. Comme dans le cas de l'évaluation des objets mis en vente dans une vente aux enchères, « quand l'évaluation ne parvient pas à se clore, c'est que les protagonistes n'ont pu trouver les prises communes leur permettant de circuler des énoncés aux objets, des objets aux personnes, des personnes aux énoncés et de converger vers un accord »⁶⁵. Ces problèmes de qualification font également émerger des problèmes de

⁶⁵ Bessy & Chateauraynaud, 1995, p. 100

responsabilité. Ainsi, « si un désaccord survient sur la qualification d'un objet [enregistrement], le commissaire priseur [le TA] peut renoncer à s'engager plus avant en renvoyant la personne vers d'autres professionnels [les CE] »⁶⁶, pour éviter de « prendre des risques » comme le dit Tomy (TA_{V3}). Tout comme c'est le cas dans le cadre d'une vente aux enchères, on ne peut, ici non plus, se permettre de juger à la légère. Parfois, les mots seuls ne suffisent à conclure l'épreuve qui se transforme alors en interprétation et analyse de discours. TA et CE discutent du sens des phrases, de l'agencement et de la succession spécifique des mots. Une ambiguïté trop importante exige un rappel, « call back », qu'il s'agit tant que possible d'éviter puisqu'il représente une occasion supplémentaire pour le client de faire machine arrière et de finalement décider de renoncer à son engagement. Toutes les ressources possibles sont mobilisées pour éviter ces appels « dangereux ». Ainsi, il est préférable de vérifier l'orthographe d'un nom sur un annuaire téléphonique plutôt que d'appeler la personne qui risque alors de changer d'avis par rapport au produit pour lequel elle s'était préalablement laissée séduire. Il vaut mieux, pour faire disparaître un doute, mobiliser des médiations objectives, fiables et ne réclamant pas l'intervention du client plutôt que de solliciter sa participation. Ces appels, s'ils sont inévitables sont raccourcis au maximum afin de justement palier à ce risque.

Sur un point litigieux, Perrine, en V3, appelle sa sup [CE]. Elles écoutent au « super ralenti » pour savoir si le prospect a effectivement dit « d'accord » ou pas. Elles semblent s'accorder sur le fait qu'elle l'a dit. La sup va ensuite donner des consignes à Chloé, la TA qui avait effectué l'appel en V₂. (Extrait de journal d'observation)

Sophie (TAV₃) mobilise sa collègue. Elle lui tend son casque : « tu me dis si elle dit « oui » » (Extrait de journal d'observation)

Les outils, les extraits qui suivent nous le montrent, intègrent les impératifs et les exigences particuliers de l'organisation du travail, en général, et de la certification en particulier. Cette prise en compte des spécificités de cette étape et des impératifs qui président à sa réalisation repose également sur des représentations typiques de l'activité et de ses séquences, comme nous le montrent les explications de Steve. L'opération n'est pas facturée au client, elle n'est donc pas directement rentable et elle se doit, de ce fait, d'être raccourcie au maximum. Permettant une variation de la vitesse de l'enregistrement le dispositif satisfait

⁶⁶ *Ibid.*

l'exigence de rapidité et de productivité en permettant au TA de « passer rapidement » sur les parties de l'échange peu utiles et ne contenant pas de phases « sensibles » ; il satisfait également l'exigence de certitude puisqu'il permet, en cas de doute, de ralentir la vitesse afin d'éviter les erreurs d'interprétation tout comme il empêche l'accélération dans les parties de l'enregistrement particulièrement importantes.

« En V3, l'avantage qu'on a, c'est qu'on peut également en avance rapide, donc de manière à valider vraiment les points principaux c'est-à-dire les « oui », les « OK », les « d'accord » et les traitements d'objection également, s'arrêter sur les traitements d'objections, vérifier que les coordonnées soient bien les bonnes pour que être sûr que les personnes soient assurées quoi. On peut modifier la vitesse de lecture, mais à partir d'un certain moment. C'est-à-dire quand on arrive à peu près au 2/3 du texte... En fait, au 2/3 du texte *tac*, il y a... il y a en fait un accélérateur qui se met en place et on peut... on peut accélérer la vitesse de parole jusqu'à 2, c'est-à-dire 2 fois plus vite... Avant, c'est pas possible. Au début de la conversation, on écoute, on écoute, on écoute, on écoute parce que effectivement c'est le... c'est surtout le début qui est très important puisqu'au début on parle d'adhérer » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

[Alors que je suis à ses côtés, l'observant travailler en V3 :] « D'habitude je vais plus vite, comme ça (il met l'écoute en « x2 », c'est presque incompréhensible). J'ai l'habitude. Et quand j'ai un doute, je reviens en arrière et je ralentis » (Tomy, TA_{V3} chez Performer)

Tomy s'est remis à l'écoute V3, toujours en x2. Il saute même certains passages en cliquant sur la ligne de progression. (Extrait de journal d'observation)

Cette étape de certification s'appuie, cette fois-ci, sur un éventail de ressources complémentaires. Ces différentes ressources, associées et comparées permettent de certifier à la fois le contact réalisé avec le prospect/client et le procès. Les informations écrites peuvent être confrontées à un enregistrement vocal attestant leur véracité. Chacune de ces ressources et de ces formats particuliers d'information se complètent et viennent palier aux différentes possibilités de contournement que les unes permettent alors que les autres justement les interdisent. L'enregistrement vocal permet de « rappeler » l'interaction terminée et de « convoquer », en quelque sorte, le prospect/témoin pour confirmer les données recueillies informatiquement et sur papier. Le prospect est ici engagé *au passé* – son intervention prend la forme d'un témoignage – dans le processus de certification. Les papiers, eux, matérialisent et visibilisent le parcours réalisé par la fiche et l'intervention de chacun au sein du centre d'appels. Ils permettent également d'annoter, de qualifier les situations et d'assurer des

« remontées ». Les données informatiques, quant à elles, sont fixées. Elles sont complètes et circulent facilement au sein du centre d'appels, pour être acheminées, à la direction de la production pour l'établissement des contrats dans un cas, jusqu'au service de la qualité qui réalise l'étape D de la certification dans l'autre.

Etape D : Ultime vérification avant le face à face

Puisque le contact téléphonique doit aboutir à une rencontre en face à face, le parcours est, dans le cas d'*Action Plus*, complété par une 4^{ème} étape de certification. Avant que le conseiller fiscal ne se déplace au domicile du prospect, l'entreprise procède, en effet, à une dernière vérification. Le service de la « qualité » appelle le prospect dont la fiche lui a été transmise pour confirmer avec lui le rendez-vous pris par le TA. Le prospect – dont le CE a déjà vérifié, grâce aux traces précédentes, qu'il entrerait dans la cible – est à nouveau, et cette fois-ci de manière directe, convoqué *au présent* – mais *au futur* si on considère l'échange initial avec le TA – pour mettre un terme à la procédure de certification. S'il confirme le rendez-vous pris, le conseiller fiscal se déplace effectivement à son domicile pour un rendez-vous qu'il sait doublement, voire triplement, certifié.

« Parce qu'avant, il y avait pas de service qualité et tout ça donc au final, ils s'apercevaient que le rendez-vous était complètement bidon et qu'ils... Il y a eu vachement de dérives et c'est pour ça qu'ils ont installé petit à petit des systèmes de contrôle dont l'enregistrement dont le service qualité. Le service qualité, c'est un service qui est entièrement dédié à ça. C'est un service qui est entièrement dédié au contrôle du travail des TA quoi finalement. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

La procédure de certification doit donc réduire les incertitudes fondamentales concernant le client/prospect (étape B, C et D) d'une part et le TA et son activité (étape A et C) d'autre part.

Cette procédure prend place à différents moments du chaînage socio-technique des centres d'appels, articule une pluralité de temporalités et mobilise une diversité d'actants, tant humains que techniques, et une diversité de formats informationnels reposant tous sur la traçabilité des communications médiatisées et des échanges numériques d'informations. Denis montre effectivement comment les « chaînages » techniques permettent, dans le cadre de la

gestion de la relation client dans les TPE, d'articuler plusieurs temporalités⁶⁷. Nous voyons ici comment le parcours des informations ainsi que leur fixation et leur stockage, permis par les dispositifs, étendent l'horizon temporel de la certification qui se réalise *au présent* en mobilisant des *éléments antérieurs* pour qualifier une *situation future*.

Disposant d'une pluralité de ressources et ayant fait subir aux informations recueillies différentes épreuves, on comprend comment l'entreprise obtient, en définitive, une information suffisamment sûre lui permettant de prouver la qualité du service fourni. L'organisation se donne les moyens de la certitude en équipant le procès d'un triple, voire quadruple, dispositif de certification. D'un bout à l'autre de la chaîne on obtient des informations et on s'assure de la bonne marche du travail de collecte. S'il ne saurait disparaître totalement, le fantôme du doute s'efface derrière l'apparence d'une information sûre et quasi-totale. Comme le note Karpik, « le contrôle de l'excellence des produits (...) passe désormais par le contrôle du respect des normes techniques spécifiques qui régissent les procédures d'organisation et de production, assorti d'une certification ». Ainsi, « comme l'assurance-qualité l'indique explicitement, les normes et les certifications qui régissent le système productif visent à susciter la confiance dans la qualité des produits par une organisation de l'action collective, c'est à dire par des dispositifs techniques inscrits dans des réseaux et qui ne sont rien d'autre, comme les dispositifs normatifs, que des « programmes d'action » (Callon, 1991, 200) qui, comme tels, participent de la prévisibilité de l'échange. »⁶⁸

(à propos des clients de l'entreprise pour laquelle il travaille :) « Même s'ils font confiance 100 % à Bordeaux euh... ils remettent vraiment tout en question pour Toulouse c'est-à-dire que... ils se disent euh... « Bon ben, il y a une... une certaine façon de travailler à Bordeaux, mais c'est pas forcément là même à Toulouse. Donc nous, on veut quand même tester donc on veut voir donc euh... on donne pas la confiance comme ça et donc... il y a rien... il y a vraiment rien de signé ». »
(Dimitri, 26 ans, téléacteur chez Performer)

Comme nous l'explique Dimitri et comme le souligne Baudry, des dispositifs tels que la certification où le contrôle de la qualité que nous avons évoqués ici apparaissent, de fait, comme de « nouvelles techniques de contrôle du travail (...) qui relèvent d'une stratégie de non confiance. »⁶⁹

⁶⁷ Denis, 2003

⁶⁸ Karpik, 1996, p.545

⁶⁹ Baudry, 1999, p.253

3.2 Visibilités, traçabilité, fautes et récompenses

La traçabilité des informations et son rôle dans la coordination

Les informations sont, dans ce contexte fortement équipé d'activité, complètement traçables. Les TA sont loggés, identifiés sur le réseau qui se charge en suite de signer en leur nom et place la moindre de leurs activités médiatiques.

L'exemple de la certification que nous venons de traiter est un élément important permettant de révéler la façon dont cette traçabilité permet d'effectuer un travail d'imputation des fautes qui dépasse le moment de l'interaction téléphonique entre le TA et le prospect. Les extraits d'observation suivants nous montrent comment cette procédure, si elle permet d'attester les informations recueillies, est également souvent le lieu de commentaires et de jugement sur l'activité des TA. Dans le cas de *Performer*, puisqu'ils ne réalisent pas eux-mêmes cette opération les CE viennent parfois s'informer des erreurs commises par les uns ou les autres auprès des personnes qui vérifient les enregistrements. Il arrive également que des TA zélés assurent spontanément cette transmission d'information qui peut ensuite être mise à profit par le CE pour reprendre un TA sur sa façon de travailler.

« Y'a vraiment un vrai bordel [sur la fiche du client] et « Ryad » (il identifie le téléacteur ayant traité l'appel en consultant les informations stockées sur la fiche) comme par hasard! » (Tomy, TA_{V3}, chez Performer)

Sophie râle quand elle voit qu'un champ est rempli en minuscules. Elle fait un commentaire quant à un problème récurrent : le TA a oublié de demander au client si les enfants étaient à sa charge (ce qui peut, par la suite, être de nature à poser des problèmes quant à leur couverture).

Marion (CE) : Qui c'est? [Qui a traité l'appel en V₂] C'est toujours la même?

Sophie (TA_{V3}) : Je sais pas. [Untel], et [untel] aussi. (Marion s'en va. Sophie pour elle :) Je m'en fous moi qui c'est ! Pour faire des histoires!..

(Au même moment :) Christophe (TA_{V3}) : Marion, fais attention à l'engagement avec Rachel (TA_{V2}). (Extrait de journal d'observation)

Outre l'intérêt qu'elle représente pour l'activité du CE, la procédure de certification joue également un rôle important au sein du processus d'intéressement et dans la recherche de

productivité de l'entreprise. Nous allons donc nous intéresser quelques instants à cette procédure. La « qualité » – que permettent de déterminer les processus de certification – est un des éléments qui entrent en ligne de compte pour le calcul des primes. Chez *Performer*, une qualité inférieure à 80% (c'est-à-dire un pourcentage supérieur à 20% de rendez vous qui ont été pris par le TA mais où le conseiller fiscal n'a pas abouti, effectivement, à une rencontre avec le prospect) est synonyme de suppression des primes.

« Si tu prends rendez-vous avec quelqu'un qui n'est pas dans les critères mais qui voulait absolument le rendez-vous, que tu sais qu'elle n'est pas dans les critères par exemple d'un an, de deux ans... de l'âge... C'est vrai que ça fait chier quoi. Un an des fois, tu te dis « merde, putain... » euh vous avez qu'à dire que vous avez 55 ans et puis c'est bon quoi. Non, mais non on ne peut pas faire ça parce que, après, la qualité qui a..., qui confirme le rendez-vous... C'est là où les rendez- sautent et euh, et ça une influence après sur ton taux de qualité à toi, donc, forcément, une influence sur tes primes. Parce qu'il faut que ton taux de qualité reste à au moins 80 %... pour toucher tes primes. » (Théodore, 21 ans, téléacteur chez Action Plus)

Dimitri nous explique qu'il faut être un « parfait petit TA », pour obtenir des primes chez *Performer*. C'est d'ailleurs le cas de Steve (TA), seule personne interrogée à « primer » et qui, par ailleurs, obtient très fréquemment des chiffres excellents et semble avoir totalement intériorisé le discours aussi bien que la logique managériale de la société. Ce dernier était en effet généralement toujours en tête du classement des ventes lors de nos observations et s'est chargé de produire un discours des plus lisses et « convaincu » lors de l'entretien réalisé avec lui quelques jours plus tard, collant ainsi avec la figure du TA à promouvoir au rang de superviseur. Il a d'ailleurs été assigné quelques jours plus tard à ce poste afin de « tester » ses capacités à assurer une telle tâche.

Le dispositif de certification et le système d'intéressement semblent interdire, de fait, les manipulations quant aux résultats. Tricher pour augmenter ses chiffres ne peut, dans l'un et l'autre des cas, que se solder que par un échec. La transgression est immédiatement repérée par le CE – ou le service de la qualité si le TA a biaisé l'enregistrement vocal – chez *Action Plus*. Le faux accord est immédiatement « démenti » par la V₂ dans le cas de *Performer*.

Le système d'intéressement se conforme lui aussi très logiquement aux objectifs particuliers de l'entreprise. Ainsi, le système des primes, dynamique, autorise des réaménagements en fonction d'objectifs précis et ponctuels. Il est, par exemple, de coutume

d'organiser des valorisations spécifiques de rendez-vous pris pour le lendemain même quand l'emploi du temps d'un conseiller fiscal n'a pas été suffisamment rempli pour lui assurer une journée de travail complète. Ces rendez-vous compteront double ou triple dans le compte des rendez vous du mois, permettant ainsi au TA d'augmenter ses primes ou d'atteindre le quota minimum. De la même façon les « challenges » ou les primes exceptionnelles récompensant le meilleur TA, la meilleure équipe, ont pour vocation de dynamiser les individus et les groupes. Dans ces moments particuliers plus que jamais les plateaux sont saturés de signes d'appartenance, panneaux, affiches, dessins, accrochés aux murs ou sur les dossiers de chaise.

Valérie [CE], lors d'un « brief » avec son équipe : « Vous êtes des supers vendeurs les panthères, ça serait dommage que ça parte aux guépards. Vous méritez la prime de 500€! Et puis à part l'équipe pensez à vos gueules, vous êtes des supers vendeurs! » (Extrait de journal d'observation)

L'observation chez *Performer* montre combien l'identité de groupe est surexposée. Les équipes ont toutes des noms de félins (guépards, jaguars, panthères, tigres et lions). Bien que nombre de TA ne soient sensibles à ces tentatives de création d'identité, l'encadrement tente de créer cet « esprit d'équipe », cette « identité de groupe » propre à stimuler et à accroître la productivité de ceux qui ne travaillent plus pour eux seuls mais pour le collectif auquel ils appartiennent et qu'ils doivent soutenir. L'extrait d'observation suivant nous montre d'ailleurs comment, même si le TA seul n'adhère pas, il est investi d'une responsabilité face au groupe qui le dépasse et l'« oblige ».

« Je comprends qu'ils m'aient jeté, je fais baisser toute l'équipe. Hier y'avait une prime de 20€. Moi je préfère être sur une mission où j'y arrive et où je fais du résultat plutôt que de faire chuter l'équipe, pas avoir des primes... » (Carole, TA *Performer*)

Les formes de visibilité

La transparence de l'activité est, elle aussi, mise au profit de la productivité. Si ce n'est pas le seul « moment » où elle est problématique, la visibilité de l'activité des TA est directement instrumentée par la direction qui tente de motiver ses employés en organisant une compétition. Les résultats sont portés aux yeux de tous sur de grands panneaux situés au centre du plateau. Y figurent les chiffres essentiels (contact/heure, nombre de ventes) des membres de l'équipe concernée. Les murs des lieux de passage et les portes d'entrée,

particulièrement exposés au regard, sont, quant à eux, les lieux où sont affichés les résultats hebdomadaires ou mensuels. Ici aussi des codes couleurs flattent les plus performants et stigmatisent les moins productifs. Nous pouvons mobiliser ici la notion d'« ostension », évoquée par Grosjean pour désigner justement les comportements qui consistent à rendre volontairement visible dans des univers, par ailleurs, saturés de signes de tout ordre⁷⁰. Ces visibilisations sont individuelles et collectives. Entre chaque appel, un tableau récapitulatif s'affiche en effet sur l'écran d'ordinateur du TA pour situer son activité par rapport aux objectifs attendus. Des codes couleurs accentuent la perception éventuelle des écarts.

« Tu es en bleu ou tu es en rouge selon tes objectifs. Donc je crois que c'est rouge, c'est quand t'as pas atteint ton objectif ou que t'en étais pas loin, tu as ensuite une couleur qui est neutre, je ne sais plus quelle couleur c'est et la couleur bleue, c'est si tu as dépassé tes objectifs et donc, ce qui permet de voir sur les 2 dernières semaines à chaque fois » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

Entre TA ou entre équipes, les résultats sont visibles de tous et généralisent les mécanismes de compétition tout comme ils en font varier les échelles. La concurrence ne se limite pas aux seuls TA mais se généralise aussi aux équipes auxquelles ils appartiennent et donc aux CE garants de la qualité de leur travail.

« Il y a un tableau qui est tenu des rendez-vous, un tableau au mur tu vois, un grand tableau comme ça et euh... Avec tous les noms des TA, les rendez-vous qu'ils font, chaque rendez-vous égal une barre tu vois et donc du coup tu vois, quand un chef d'équipe voit que chez un ça marche et que pas chez elle tu vois, ben là, les TA se font tués tu vois. » (Maxime, 24 ans, téléacteur chez Action Plus)

Ces tentatives de mise en place d'une compétition entre les TA semblent souvent relativement vaines. Ce sont plus des rapports de solidarité (Anatole emploie le terme) que de compétition qui se mettent en place dans l'activité. Cependant, la visibilisation de telles informations entraîne des processus d'autocontrôle de celui qui se voit, ostensiblement, dans une situation où il ne produit pas comme il devrait le faire et comme ses collègues y parviennent par ailleurs.

⁷⁰ Grosjean, 2005

Le temps étant l'élément le plus problématique, les repères temporels sont partout et structurent fortement l'activité. Les outils visibilisent le temps qui passe sous toutes ses formes : temps de production, temps de communication, temps de pause... Rares sont les moments où les écrans des TA n'égrènent pas les précieuses secondes.

« Il faut que tu sois à 90 % des... des 7 heures demandées ou des 7 heures 45 demandées. (...) Si tu es à 6,1, tu sais que bon ben t'as pas fait 90 % de ta journée en production pure. T'as peut-être été un peu trop en pause ou des choses comme ça, mais... effectivement euh... si tu es à 6,5 ou 6,6 heures, ben tu sais que t'as fait vraiment ta journée complète et t'as... tous tes pourcentages sont vraiment euh... ils peuvent te dire exactement ce que t'as fait dans la journée quoi. T'as ton pourcentage à la fin de la journée. Donc, on sait où en est... journalièrement et puis d'une façon euh... hebdomadaire. » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

Un TA expérimenté explique à un nouvel employé le fonctionnement de la touche « charge » qui permet de consulter ses statistiques : « 4 contacts, 0 vente » ; « Ici il faut être à six. » (Extrait de journal d'observation)

Valérie : « Regardez bien votre compteur, vous devez être à quatre minutes minimum ! » (Extrait de journal d'observation)

Valérie, en passant devant le poste de Rad : « Elle est partie ou la Rad depuis 5 minute 24 là? »

TA : « Elle est au toilette, ça arrive »

A son retour Rad justifie sa longue absence. (Extrait de journal d'observation)

Sur les plateaux, tout se sait et tout se voit. Les corps aussi bien que les chiffres, tout est offert à l'œil de l'Autre. L'activité, au premier stade au moins, se veut transparente et visible par tous et de tous. Les échecs aussi bien que les coups d'éclat sont exposés au regard – et donc au jugement. Les tableaux de résultats ne suffisant pas, on pare le meilleur TA et le meilleur CE de l'heure précédente d'un gigantesque chapeau, créant ainsi visibilisation de la performance et « bonne humeur » sur le plateau. Certains en jouent – ils se mettent debout, ils lisent leurs chiffres à voix haute –, d'autres s'en désintéressent, nul ne peut, en tout cas, s'y dérober.

Valérie, alors qu'elle remplit le tableau au centre du plateau : « Tu m'aides à savoir ce que j'ai oublié Steph ? »

Elle sollicite tous ses TA pour savoir s'ils ont fait des ventes ou pas. Je m'étonne ; elle répond : « Moi je l'ai la réponse. Je les suis heure par heure. C'est pour qu'ils fassent pas du vent, c'est

pour les responsabiliser. Ils ont des objectifs et ils les ont pas fait ce matin leurs objectifs. Je fais ma... (elle fait signe de la main) »

Je comprends mieux son « Pierre, tu es pas capable de me dire ? » répété cinq fois. (Extrait de journal d'observation)

De Fornel note que « focalisation perceptuelle et qualification des objets ne doivent d'ailleurs pas être vues comme des processus séparés. C'est leur « juxtaposition » qui contribue à rendre continûment visible l'activité d'investigation dans laquelle les policiers sont engagés »⁷¹. De même c'est l'attention quasi-constante à leur poste informatique qu'affichent les CE, associée à leur travail, verbalisé et visibilisé, de qualification qui rend visible pour tout un chacun leur rôle de surveillant. Les CE sont focalisés sur les objets que produit la machine, des repères et des traces quant à l'activité des TA qu'il s'agit alors de qualifier. Les TA sont, eux, les témoins de cette focalisation tout en connaissant le travail de qualification qu'effectuent les CE. « Les objets jouent donc un rôle fondamental dans la construction et la stabilisation d'un cadre d'activité »⁷² dans le sens où ils participent directement du processus qui rend visible et actualise la surveillance, définissant par la même les rôles ainsi que les places et attitudes correspondantes. Comme le dit Foucault, « il s'agit d'établir les présences et les absences, de savoir où et comment retrouver les individus [via la traçabilité], d'instaurer les communications utiles, d'interrompre les autres [du fait des agencements spatiaux des plateaux], de pouvoir surveiller à chaque instant la conduite de chacun [grâce aux écoutes], l'apprécier, la sanctionner, mesurer les qualités ou les mérites [via les mesures effectuées par les machines]. Procédure donc, pour connaître, pour maîtriser et utiliser. La discipline organise un espace analytique. »⁷³

Nous remarquons que, tant au niveau de l'organisation spatiale que de l'équipement ou du fonctionnement des outils informatiques, les mécanismes de contrôle et de sanction sont en adéquation avec les différentes formes de contournements identifiées. Les TA peuvent nuire à l'image de la société lors des conversations, on les écoute; ils peuvent se parler entre eux, on les regarde, on les sépare où on compte leur temps de travail; ils peuvent mentir quant aux informations recueillies, on met en place un service qualité en lien avec le système des

⁷¹ De Fornel, 1993, p. 263

⁷² *Ibid* p. 264

⁷³ Foucault, 1993, p.168

primes. C'est ainsi que, de part en part, l'activité des TA peut sembler contrôlée par des CE qui disposent de tous les moyens coercitifs pour « plier » les TA à leur volonté.

Bien sûr, ces techniques n'inaugurent pas la surveillance des employés au travail mais il est possible que, sous couverts de modernisation des conditions de travail et de par leur relative discrétion, ces techniques reçoivent un accueil moins négatif que le surveillant, le contrôleur, dont l'activité est sans équivoque. Outre la surveillance qu'elle facilite, la technique rend ici le travail moins fastidieux, plus ludique, plus vivant. Ainsi, nos observations nous laissent à penser que la technique, dans la façon dont elle facilite l'activité, peut contribuer, au moins dans un premier temps, à invisibiliser le contrôle que son utilisation implique et permet. Il nous faut également insister ici sur le fait que la surveillance n'est pas toujours perçue comme illégitime. A minima, les TA sont en situation de travail, ils se doivent donc, comme tout salarié, de rendre des comptes quant à leur activité. De plus, si le « flicage » est condamné, certaines situations appellent, pour les TA y compris, une surveillance, indispensable pour cadrer une situation susceptible de déborder. Si beaucoup critiquent les systèmes de contrôle et de surveillance auxquels ils doivent faire face quotidiennement, nombreux sont également ceux qui les acceptent et ne discutent leur bien fondé. De même, la réflexivité et l'esprit critique cèdent souvent la place à la nécessité d'accomplir une tâche qui ne peut être réalisée autrement qu'en intériorisant, même malgré soi, les règles de fonctionnement qu'impose le cadre d'activité.

« Des fois, je me dis effectivement : c'est qu'il y a pas de confiance. Si il y a une écoute, s'il y a autant de surveillance, c'est qu'il y a pas confiance, mais comment tu veux faire confiance à des personnes qui arrivent et des personnes qui partent tout le temps, tout le temps, tout le temps, tout le temps. Ils sont obligés pour tenir leurs objectifs, d'avoir peut-être des réglementations comme ça, de manière à être bien sûr que toi, tu saches qu'est-ce qu'il y a derrière toi et donc du coup que tu te forces à pas faire de... à pas faire de bêtises ou à pas faire de... « Bon ben ouais, c'est pas grave, je vais attendre un peu avant d'appeler » parce que tu sais derrière que tu vas te faire chambrer. Si t'es là, c'est que t'as besoin d'un boulot. » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

Tomy (à propos de Laurent) « ce superviseur, il gueule (petit rire) mais c'est exactement ce qu'il faut faire » (Extrait de journal d'observation)

La question de la légitimité est donc centrale afin de comprendre l'acceptation ou le rejet de la surveillance. Il s'agit alors pour les CE de prouver le caractère indispensable du contrôle qu'ils mènent. Il est dès lors souvent question de « formation » pour justifier des écoutes, aussi bien auprès des TA que de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés qui les autorise dans ce cadre précis et dans des limites raisonnables⁷⁴.

Les formes de visibilité en centre d'appels sont nombreuses et structurent l'ensemble de l'organisation du travail. Comme le notent Goodwin et Goodwin et comme nous le montrent l'ensemble des développements précédents, dans les centres d'appels, comme dans les aéroports, « la capacité de voir quelque chose est toujours liée à une position particulière englobant un ensemble de phénomènes, dont le placement à l'intérieur d'une organisation plus grande, une tâche locale et un accès à des matériaux pertinents et à des outils cognitifs. »⁷⁵ Ici, tout se voit, s'entend et se sait. Ce processus, équipement de la logique de méfiance au sein de l'organisation, évacue totalement la confiance. C'est le principe inverse qui est ici mis à l'œuvre via la transparence totale de l'activité et le dispositif de surveillance panoptique. Les limites qu'identifiait Bentham sont ici repoussées puisque les CE peuvent voir *et* écouter (transversalité sensorielle), ils peuvent suivre l'activité en temps réel *et* son produit, en différé (transversalité temporelle). Ainsi, les prises sur les personnes semblent sans limites et sans cesse multipliées.

Comme le note Sztompka, « il est très rare que nous ayons un contrôle total sur les autres. (...) Dans de tels cas, il n'y a pas de place pour la confiance. Si j'ai un pouvoir complet, je peux imposer des actions attendues, je peux forcer les autres à agir comme je le souhaite, je n'ai pas besoin de leur faire confiance. « Le monitoring et le contrôle total des performances de quelqu'un rend la confiance inutile » (Giddens 1991: 19) »⁷⁶. De fait, il n'y a que peu de place pour la confiance dans les centres d'appels tant celle-ci est rendue inutile par son équivalent fonctionnel qu'est la méfiance. La confiance, si elle apparaît, dans les faits ou dans les discours, ne semble être qu'un moyen de contrainte supplémentaire. En effet, nous

⁷⁴ Il est en effet fait état de la « formation » comme étant l'une des « nécessités absolues » pouvant justifier l'utilisation de dispositifs d'écoute. Le texte de référence concernant les écoutes sur le lieu de travail peut être consulté sur le site de la CNIL à l'adresse suivante : <http://www.cnil.fr/index.php?id=1072>

⁷⁵ Goodwin & Goodwin, 1997, p.130

⁷⁶ Sztompka, 1999, p.23

avons vu combien le jugement de confiance engage celui qui le reçoit⁷⁷. La confiance fait peser sur celui à qui elle est exprimée un impératif moral qui le pousse à agir comme on souhaite qu'il le fasse. Là où le contrôle ne peut s'opérer, du fait du caractère intrinsèquement risqué de l'activité, la confiance donnée permet aux surveillants de s'assurer que celui qui la reçoit fera de son mieux pour faire ce que l'on attend de lui qu'il fasse.

Tomy est dans une situation difficile. Il doit effectuer un appel « call back » car l'engagement du client sur l'enregistrement qu'il est chargé de certifier n'est pas clair. Il fait appel à sa chef d'équipe.

Tomy (TA) : « Tu te souviens de [Untel] et de son « oui dans l'hypothèse que j'accepte » ? Je lui dis quoi pour pas la perdre ?

Valérie (CE) : Tu te débrouille, je te fais confiance.

Tomy : Bon...

Tomy : Ouf, ça ne répond pas, ça ne sera pas moi, ça sera pas moi. » (Extrait de journal d'observation)

Tout comme « la confiance accordée au délinquant le rend redevable, même si cette confiance est calculée au départ »⁷⁸, dans les centres d'appel, le TA est alors un déviant potentiel que l'on oblige et soumet en lui faisant confiance quand on ne peut le contrôler. Il existe donc bien une confiance, qui ne s'oppose pas directement au calcul et à la rationalité mais qui est un type différent de confiance « calculée et instrumentée ». L'observation de quelques TA particulièrement « conformes » nous pousse à adhérer à l'idée selon laquelle « l'acte de confiance place le délinquant en position de débiteur qui, pour éteindre sa dette, doit se conformer à ce que l'institution attend de lui. »⁷⁹

Il faut noter également que, dans cette organisation spécifique de la production, la défiance à l'égard des uns permet, faisant la démonstration du travail bien fait, d'obtenir la confiance des autres. « Des contrôles opérant sous une commande spécifique de méfiance peuvent être institués dans des organisations et, dans ce cas également, les autres placent leur confiance dans le fonctionnement de cette méfiance »⁸⁰. De fait, les clients de tels entreprises font reposer la confiance qu'ils accordent à ceux qu'ils missionnent pour accomplir leurs

⁷⁷ Quéré, 2001, Trompette, 2003

⁷⁸ Mangematin & Thuderoz, 2003b, p.254

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ Luhmann, 2006, p.110

missions sur le contrôle affiché du procès de production permettant une réduction du risque. Les processus d'équipement du jugement sont comparables à ceux que nous avons rencontré dans les chapitres précédents, quand bien même la légitimité de l'utilisation des informations produites par les dispositifs permet au raisonnement déductif des CE d'être bien plus précis et de s'« étendre » davantage qu'il ne peut le faire dans les autres modalités relationnelles étudiées. En effet, les indices produits et les visibilités sont tels que l'activité dans son ensemble peut être reconstruite sans que ne persiste, pour ainsi dire, aucune indétermination. Le dispositif de surveillance panoptique permet de modéliser l'activité sans défaut. Cette précision peut ensuite être utilisée à des fins précises de démonstration de la qualité du travail réalisé. De fait, la régularité des chiffres est un élément important et le dispositif tel qu'il est mis en place permet, en contrôlant chacun des éléments constituant la moyenne, d'obtenir des chiffres d'ensemble cohérents et satisfaisants.

« Si. Les sup après, ils nous font confiance, mais ce que je veux te dire, c'est que... Si tu veux, c'est *Performer* lui-même également qui fait ça de manière effectivement à voir pourquoi si par exemple quand un client nous dit : « voilà, j'ai besoin... » ... enfin, un client va voir *Performer* en leur disant : « voilà, j'ai besoin que vous me fassiez une promotion de ce produit, j'ai besoin de tant d'objectifs donc maintenant vous vous débrouillez » et donc après eux, ils vont voir... Ils vont voir au bout d'un mois pourquoi tiens, les objectifs par rapport à ce qui a été demandé, qu'est-ce qui est obtenu ? Si c'est mieux, ils vont regarder pourquoi c'est mieux, peut-être que les objectifs étaient trop faibles, ils vont essayer de les augmenter. Mais s'ils voient que effectivement l'objectif est un peu trop faible bon, ils vont voir rapidement pourquoi ça peut être... Parce que, effectivement, si la personne passe 5 secondes de plus en pause et ben forcément 5 secondes de plus par personne, par téléacteur, quand t'as 150 téléacteurs, ça peut faire effectivement ce petit manque. Après, effectivement, s'il y a un gros manque, ils vont voir pourquoi, ils vont essayer de revoir le masque du produit, etc., etc. Donc, moi je pense que c'est... c'est pas uniquement une question de confiance, c'est qu'ils ont besoin de savoir pourquoi leurs objectifs... pourquoi ils atteignent leurs objectifs ou pourquoi ils les atteignent pas. » (Steve, 28 ans, téléacteur chez Performer)

La définition toujours plus précise des objectifs et des moyens de les atteindre permet à l'organisation de typifier fortement les activités et de fournir ainsi un objet précis au contrôle qu'elle met en place. La méfiance s'appuie sur ces « grammaires d'action » et sur cette institutionnalisation extrême du procès de production. Elle permet, en retour, l'exercice précis et efficace du travail de certification indispensable à la confiance rationnelle à obtenir du client.

Conclusion générale

Les développements précédents nous ont permis de mettre à jour différentes formes de confiance, dépendantes des contextes relationnels dans lequel elles s'intègrent. De fait, « faire confiance » implique une prise en compte indispensable du cadre dans lequel une telle attitude doit être adoptée. Comme le note Ogien, « faire confiance » relève de « trois opérations : établir des relations entre choses, évènements et personnes constituant le contexte justifiant tel ou tel usage du terme confiance ; éprouver l'acceptabilité de cet usage dans l'interaction en cours ; et réviser incessamment cette acceptabilité afin de l'ajuster aux réactions qu'autrui manifeste à cet usage. »¹ Faire confiance implique donc à la fois des processus de définition de la situation – ou de la relation –, une mise en pratique concrète de cette définition et une révision éventuelle liée à la confrontation à l'Autre et au contexte. Ce processus donne alors lieu à la mise en place concrète et pratique des différentes formes de confiance, ou de méfiance que nous avons jusqu'ici distinguées et conditionne également les différents « glissements » d'une forme de confiance à une autre que nous allons étudier maintenant.

1. Le « continuum de la confiance médiatisée »

Afin d'introduire notre propos, nous allons revenir succinctement sur les différentes formes de confiance rencontrées à mesure que nous naviguions au sein des différentes modalités relationnelles étudiées.

L'étude de l'entretien médiatisé du lien nous a permis de nous arrêter sur des formes routinières de confiance, basée sur l'existence de connaissances mutuelles et qui reposent largement sur les habitudes de communication développées par les acteurs. L'engagement relationnel des acteurs est problématique dans un tel contexte. Il l'est d'autant plus que les outils, tout en permettant une certaine économie des coûts liés à l'entretien du lien, offrent des possibilités toujours plus importantes de monstration et de mesure des investissements consentis par les acteurs pour « faire vivre » les relations. Ils exercent, de ce fait, un effet d'objectivation des attachements, mobilisé par les acteurs dans la qualification de l'état du lien. L'importance des rôles a été mise en avant comme un élément structurant fortement les attentes des acteurs les uns par rapport aux autres. Si l'abandon dans la confiance totale et la « foi » accompagnant un tel sentiment semblent présents dans nombre de ses formes, la confiance est pourtant facilement testable et les engagements questionnés. Une telle attitude

¹ Ogien, 2006, p.232

n'est pourtant pas légitime quelle que soit le type de relation dans laquelle elle s'intègre. La légitimité du test des engagements et du recueil d'informations est justement l'élément qui va distinguer cette modalité relationnelle spécifique de celles qui vont lui succéder.

Le recueil d'informations et le test des engagements est, en effet, beaucoup plus légitime dans le cas des sites de mise en relation. Le cadre contribue ici fortement à définir les informations à mobiliser tout comme il légitime leur usage. Le médiateur, tout en laissant aux acteurs le soin de se les approprier, définit également partiellement les rôles et les attitudes que les utilisateurs vont devoir adopter pour entrer en contact les uns avec les autres. Différents niveaux d'institutionnalisation des modalités relationnelles offrent à voir des formes variables de confiance. L'échange marchand, fortement institutionnalisable permet la mise en place d'une « confiance-réputation » basée sur la définition précise des échanges, des risques et des moyens de les réduire. Les modalités relationnelles plus imprécises font apparaître des formes de confiance « en incertitude » où les modalités du jugement, plus complexes, invitent les acteurs à graduer leur engagement et accentuent fortement l'importance de la confrontation des corps. Cette précision variable des buts et des moyens de les atteindre conditionne alors la longueur des « parcours de confiance » que mettent en place des acteurs initialement inconnus l'un pour l'autre.

Enfin, l'examen de l'activité de travail en centre d'appels et de son contrôle nous a invité à explorer plus largement la notion de méfiance, ici légitimée et fortement intégrée dans le cadre sociotechnique spécifique de l'activité professionnelle. Les actions les plus élémentaires sont précisément définies et intégrées au fonctionnement des dispositifs, le jugement est fortement équipé et l'engagement des salariés testé à chaque instant par l'intermédiaire des outils omniprésents dans le cadre d'activité. La variété des formats d'information, la mobilité des dispositifs et l'articulation experte entre visibilité médiatiques et physiques servent directement le programme managérial de surveillance panoptique. Ce dernier permet une certification quasi-parfaite des services proposés par l'entreprise et permet à celle-ci d'obtenir de ses clients une confiance basée sur la méfiance.

Ces trois modalités relationnelles nous permettent alors de dresser un « *continuum de la confiance médiatisée* » que nous avons schématisé ci-dessous et dont nous allons tenter maintenant de définir les contours.

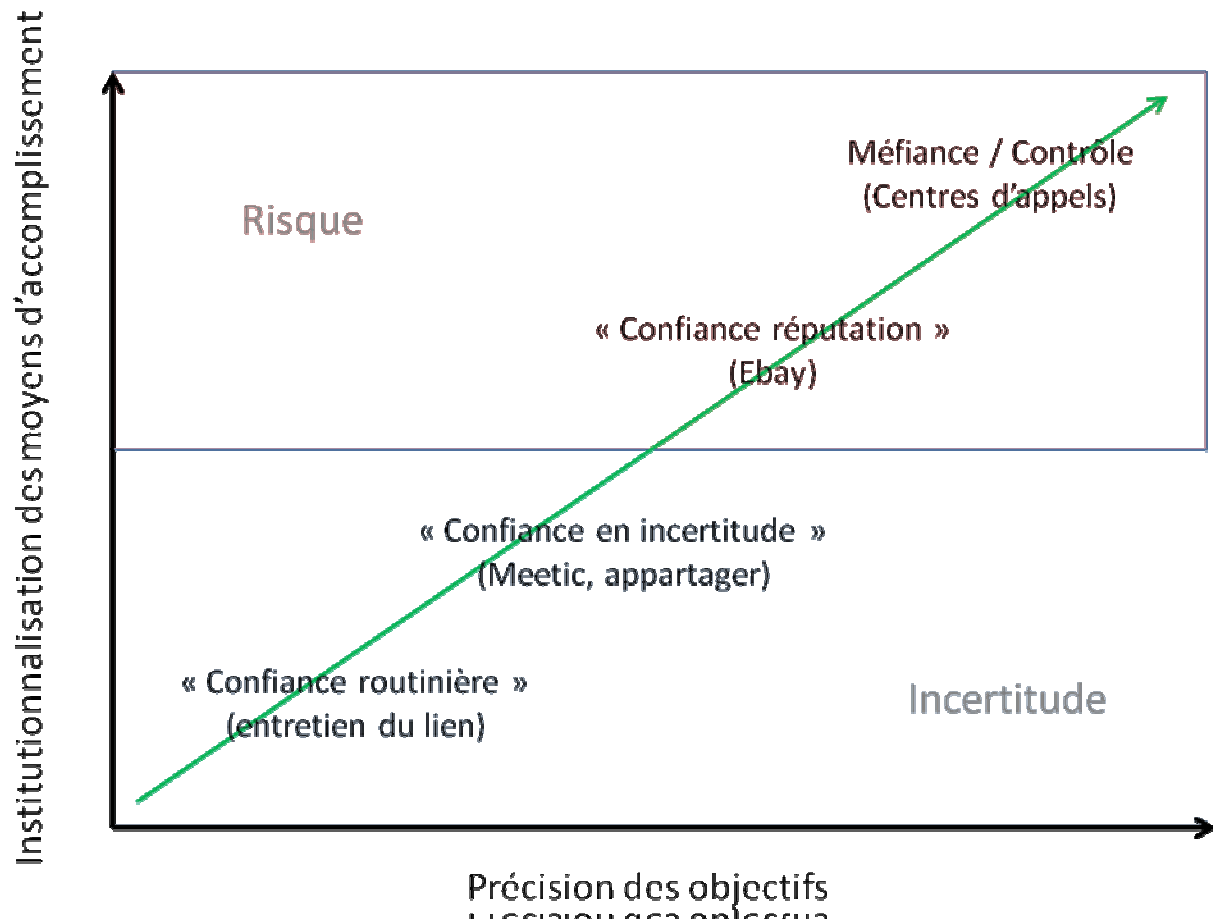


Figure 10 - Continuum de la confiance médiatisée

Si nombre de dimensions auraient pu être retenues pour figurer en abscisse ou en ordonnée de ce schéma, nous avons décidé de mettre en lumière notre analyse via la covariation de la précision des objectifs relationnels et de l'institutionnalisation de leurs moyens concrets d'accomplissement. Il semble que ces deux éléments expliquent ou relient à l'ensemble des notions problématiques abordées en introduction de nos développements. Les questions d'information, d'engagement, de jugement ou de contrôle peuvent en effet être questionnées sur ces bases. La définition que propose Agre de l'institution nous permet, par ailleurs, de relier cette notion à celle de modalité relationnelle qui nous occupe ici. Ce dernier propose, en effet, de définir l'institution comme « les structures persistantes des relations humaines ou, autrement dit, l'ensemble des rôles et règles sociaux qui constituent ces relations. »²

La précision des moyens d'accomplissement influe directement sur le type d'informations à détenir sur l'Autre et sur leur précision. Plus il est possible de définir de

² Agre, 2001

façon précise les chemins à emprunter pour atteindre tel ou tel but, plus les informations à mobiliser pour se faire peuvent également se préciser. La nature et le rôle des informations que génère la médiation varient donc à mesure que nous nous déplaçons le long de ce continuum, que se précisent les objectifs et que s'institutionnalisent les moyens d'accomplissement. D'informations de coordination elles deviennent peu à peu des informations de certification puis de contrôle. Si les formats et les formes de prise ne changent que peu, la légitimité de leur usage influence directement le but pour lequel ces informations sont mobilisées et la façon – en secret ou publiquement, par exemple – dont une telle opération est réalisée. De même, les situations et les relations sont d'autant plus typifiables et typifiées que l'on progresse sur l'un et l'autre de ces axes. Les outils peuvent, dès lors, jouer un rôle d'objectivation des jugements de plus en plus important et de plus en plus légitime. En outre, comme le soulignent Berger et Luckmann, « les institutions, par le simple fait de leur existence, contrôlent la conduite humaine (...) Il est important de souligner que cette fonction de contrôle est inhérente à l'institution en tant que telle, avant ou en dehors de tout mécanisme de sanction établi dans le but de soutenir une institution. »³ L'institutionnalisation des pratiques incorpore donc une dimension coercitive incontournable. Il est pertinent de noter en effet comment ces auteurs montrent le pouvoir de légitimation qu'acquièrent les institutions dès lors qu'apparaît une dimension historique dépassant les individus qui leurs ont fait voir le jour. Cette conception permet de comprendre comment les routines et habitudes bénéficient d'une certaine force qui reste cependant sans cesse renégociable quand l'autonomisation des actions institutionnalisées accentue, elle, son caractère contraignant. En effet, « aussi longtemps que les institutions naissantes sont construites et maintenues uniquement dans l'interaction entre A et B, leur objectivité reste ténue, facilement modifiable presque badine, même quand ils atteignent un certain niveau d'objectivité par le simple fait de leur formation. Pour parler un peu différemment, on peut dire que le décor routinier de l'activité de A et de B reste équitablement accessible à une intervention délibérée de A et de B. Bien que les routines une fois établies, portent en elles une tendance à persister, la possibilité de leur changement ou de leur suppression reste à portée de la conscience. A et B sont seuls responsables d'avoir construit ce monde, et seuls capables de le changer ou de l'abolir. Qui plus est, comme ils ont eux-mêmes formé ce monde tout au long d'une vie partagée dont ils peuvent se souvenir, le monde ainsi formé leur apparaît comme pleinement transparent. Ils comprennent le monde qu'ils ont eux-mêmes

³ Berger & Luckmann, 1996, p.79

produit. Tout ceci se transforme dans le processus de transmission à la génération suivante. L'objectivité du monde institutionnel « s'épaissit » et « se durcit », non seulement pour les enfants mais aussi, par un effet de miroir, pour les parents. »⁴ Une fois l'institution transmise et pérennisée, les rôles se renforcent et se consolident, l'institution se dote de moyens de sanction lui permettant d'éviter sa perpétuelle remise en cause. Nous assistons, dans les exemples considérés, à des processus similaires. Entre l'entretien routinier du lien, dont la force reste relative, quand bien même des habitudes sont progressivement mises en place, et le contrôle fort du centre d'appels aux activités fortement institutionnalisées et aux rôles rigides, se situent des modalités « moyennes » d'institutionnalisation qui font apparaître les premières formes de sanctions, définissent des rôles relativement souples tout en permettant aux sites de se pérenniser et de générer une confiance indispensable à leur fonctionnement. Le fait, pour la relation, de s'intégrer dans un réseau plus vaste que celui de deux acteurs isolés, contribue au renforcement des rôles dont nous avons montré l'importance dans la gestion des relations de confiance. L'institutionnalisation de l'activité se met donc en place au dépend de la négociation de ses formes concrètes.

Si l'on reprend la théorie des intérêts enchâssés de Hardin⁵, nous constatons que la précision grandissante de X, objet et enjeu de la relation et de la confiance, permet, par l'intermédiaire des dispositifs notamment, une rationalisation progressive de la construction (ou de l'exercice) de la confiance/méfiance. Les relations sont davantage normées, équipées et cadrées par des dispositifs et des rôles qui permettent au jugement et à la confiance de se rationaliser autour d'objectifs précis. La précision de la finalité entraîne la possibilité à la base cognitive et rationnelle de la confiance de prendre une place grandissante par rapport à la force que peuvent, par ailleurs, comporter la routine et l'habitude. De plus, une telle précision multiplie également les possibilités de déception. Fixant *a priori* un cadre aux échanges, elle augmente la possibilité d'être déçu par des actions qui ne correspondent pas à un tel cadre institué. Ainsi, si nous avons montré que les habitudes et l'expérience commune constituaient des bases importantes de la confiance, nous comprenons ici comment elles peuvent également rapidement devenir des moyens ou des occasions de la remettre en cause.

Il nous semble important de préciser que, s'il semble possible d'attribuer aux différentes modalités relationnelles explorées, une place dans cet espace, ces places sont

⁴ *Ibid.*, p.84

⁵ Hardin, 2006

« glissantes » et changeantes – du fait notamment des effets même de la médiation. Ces basculement d'un registre de confiance à un autre permet de visibiliser le caractère dynamiques de tels processus tout comme il permet de concevoir des passages entre différentes propositions théoriques liées à la confiance qu'elle concilie ou réconcilie. Nous avons initialement évoqué la pluralité des formes de confiance et de ses ingrédients, nous pouvons au terme de notre analyse distinguer comment il est possible – et même inévitable ou indispensable – pour les acteurs de passer d'une forme à une autre. Ainsi la « confiance décidée » se transforme-t-elle en « confiance assurée », la confiance rationnelle en confiance affectuelle ou fiduciaire, la confiance stratégique en confiance habituelle. La confiance évolue par l'évolution de ses ingrédients.

Nous avons vu, par exemple, combien les formes particulières d'entretien du lien tendent vers une définition de plus en plus objective de ce que « doivent » être les formes d'échanges et quels objectifs elles doivent servir. Dès lors, certaines formes spécifiques d'engagement entre les proches peuvent progressivement s' « échapper » de formes routinières de confiance pour se rapprocher doucement du contrôle à mesure que sont définis les objectifs relationnels et les moyens de les atteindre et que sont mobilisés les différentes formes d'évaluation et de tests que permettent les dispositifs.

Ainsi, du fait des outils qui médiatisent les relations, la confiance routinière peut-elle plus facilement se transformer en prudence. « La confiance envers l'autre implique que celui-ci soit digne de confiance. Elle consiste à lui accorder un 'crédit' ne nécessitant pas des interrogatoires permanent, mais néanmoins susceptibles d'être vérifiée de temps à autre pour peu que cela ne se révèle nécessaire. »⁶ La prudence semble en effet être une notion appropriée pour décrire ces modalités spécifiques d'engagement qui se mettent en place autour d'un équilibre mouvant entre abandon et retenue. Celle-ci permet en effet, dans une certaine mesure, d' « abandonner l'idée d'une covariation du couple confiance-défiance » et ainsi « saisir la tension entre ces deux concepts ». Si nous plaçons la confiance et la défiance aux « deux extrêmes d'un continuum » contrairement à ce que nous invitent à faire Mangematin et Thuderoz, nous voyons pourtant combien ces deux concepts sont bien « deux concepts articulés » où « la confiance est la volonté de se rendre vulnérable à autrui, la défiance est la volonté inverse. »⁷ La prudence permet de réconcilier, par un équilibre savamment dosé, ces notions initialement opposées. Les dispositifs fournissent alors aux

⁶ Giddens, 2004, p.233

⁷ Mangematin &Thuderoz, 2003, p.257

utilisateurs soucieux d'éviter des risques trop importants, les moyens de doser leurs engagements tout en leur permettant de mesurer celui de leur partenaire. La confiance – tant qu'elle peut être nommée ainsi – qui découle de tels processus ne relève plus de la foi mais intègre une dimension rationnelle et réflexive équipée par les dispositifs.

Inversement, nous avons vu combien les formes de confiance « en incertitude » sont logiquement amenées à évoluer vers des formes de confiance plus routinières alors que la relation, initialement orientée vers un but précis, se détache, se désencastre, de son lieu de formation d'origine, pour devenir, peu à peu, une relation « comme les autres » appelant des formes différentes d'entretien. A l'opposé, les dispositifs mis en place, au sein de certains sites de rencontre amoureuse par exemple, qui tendent à définir toujours plus précisément les informations sur lesquelles doit reposer la relation de confiance à construire, peuvent entraîner des glissements vers l'autre extrême du continuum. L'incertitude diminuant au profit de la visibilité d'un risque à éviter, les modalités concrètes de mise en place du lien tendent à s'institutionnaliser tout comme le font les formes de confiance.

Ces glissements sont importants à visualiser et nous permettent de saisir les réels enjeux de la médiation dans son pouvoir objectivant et rationalisant. Si de tels passages pourraient s'opérer, par ailleurs, sans la mobilisation de quelque dispositif que ce soit, il semble pourtant que ces derniers fournissent les prises indispensables à la précision grandissante des moyens d'accomplissement. Peut-être alors peut-on dire que la médiation opère un effet d'attraction vers l'extrémité rationnelle et méfiante du continuum de la confiance médiatisée que nous avons tenté de construire.

Quels que soient ces passages, le rôle que les outils sont amenés à jouer évolue autant que les rapports de confiance qu'ils équipent. Les passages mobilisent les médiateurs qui, par ailleurs, les facilitent ou les encouragent. Si de nombreuses observations nous permettent de pointer les risques de la surveillance horizontale et de glissement des communications interpersonnelles vers le registre du contrôle, la confrontation de ces différentes modalités relationnelles nous permet d'identifier quelques uns des facteurs d'une telle évolution. Nous avons étudié, en effet, combien la multiplication des outils générerait des attentes importantes et combien les formes routinières de confiance reposaient fortement sur des habitudes conjointement construites. Ces habitudes mises en place et fortement ancrées dans le quotidien des acteurs peuvent contribuer à une institutionnalisation des formes d'entretien du

lien. Ce faisant, objectifs et moyens d'accomplissement se trouvent plus précisément définis et nous évoluons alors doucement vers l'autre extrémité du continuum que nous proposons, et ceci d'autant plus que les acteurs disposent de moyens concrets et objectifs de vérification, offerts eux aussi par la médiation. Nous avons en effet montré le risque de contractualisation des relations du fait de l'objectivation des investissements relationnels que permet la technique.

Nous le voyons bien, ce schéma laisse ouvertes de nombreuses pistes de recherche puisque toutes les « cases » ne sont pas renseignées. Il convient alors de se demander si certains terrains d'investigation permettraient de compléter ces explorations pour comprendre quelles sont les différentes formes de confiance qui se mettent en place dans les situations que la présente recherche ne nous a permis d'étudier. Quels sont, par exemple, les formes de confiance et le rôle que joue la médiation dans des situations où les objectifs sont relativement précis mais où les moyens d'accomplissement le sont bien moins, comme cela peut être le cas de la figure du « projet » ? Le continuum que nous dressons serait alors complété et très certainement enrichi par l'étude de l'influence de la médiation sur les rapports de confiance au sein de telles modalités relationnelles.

	Précision des objectifs relationnels	Précision des informations	Légitimité du recueil d'informations	Volonté de réduction du risque	Institutionnalisation des moyens d'accomplissement
Confiance routinière	+	+	+	+	+
Confiance en incertitude	++	++	++	++	++
Confiance réputation	+++	+++	+++	+++	+++
Méfiance	++++	++++	++++	++++	++++

2. Les différentes formes de jugements de confiance équipés

Afin de résumer un certain nombre des enseignements de notre développement, nous proposons, ci-dessous, une tentative schématisation du jugement de confiance équipé.

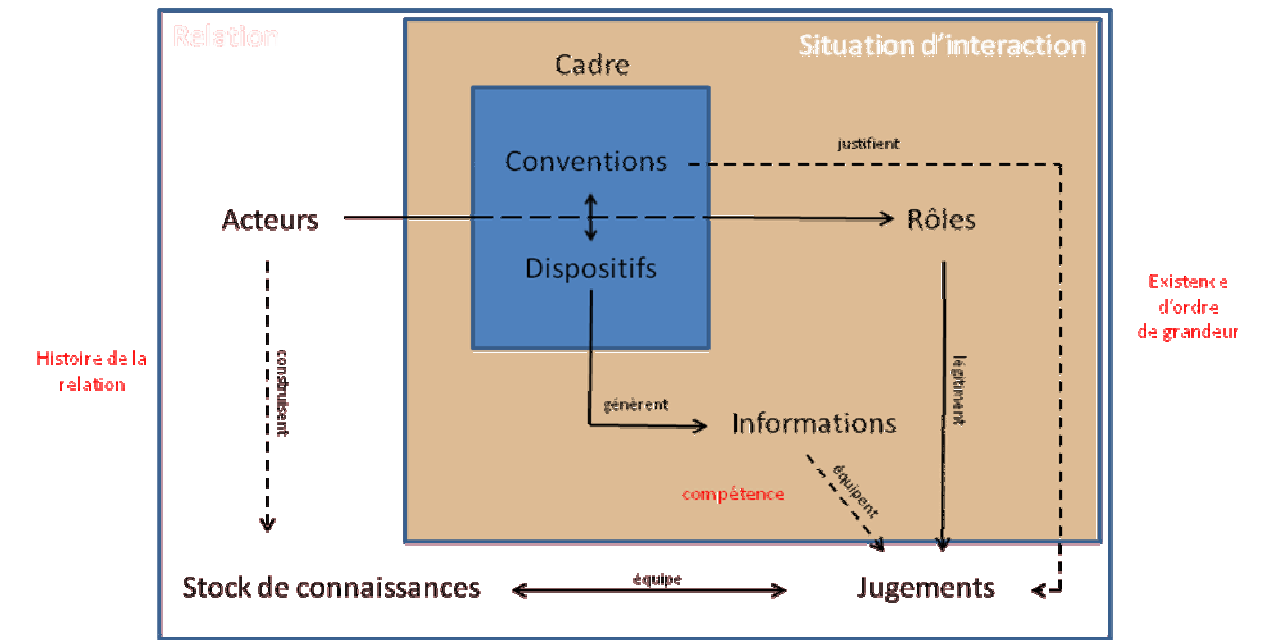


Figure 11 - Processus de jugement de la confiance médiatisée

Les flèches en pointillés représentent les éléments qui varient et permettent, elles aussi, de distinguer des variétés d'usage et, dans une certaine mesure, nos différents terrains. Si, comme nous l'avons vu, le cadre, par l'intermédiaire des conventions et dispositifs permet ou invite les acteurs à endosser des rôles spécifiques au sein des interactions, la justification des jugements par des conventions plus générales nécessite l'existence effective d'ordres de grandeur mobilisables⁸. Si certains cadres laissent à voir des conventions fortement stabilisées (nous pensons, par exemple, aux principes et valeurs de la cité industrielle en vigueur en centre d'appels), d'autres laissent place à des processus de négociations bien plus importants. La légitimité de la mobilisation de principes de justice – tout comme cela peut être le cas pour les informations – ne va pas de soi et il n'est possible de s'y référer que dans certaines conditions. Les formes de jugement évoluent donc autant que ne le font les « modalités d'engagement ». Comme le précise Thevenot, « une variété de formes d'information, des plus générales et légitimes jusqu'aux repères les plus localisés et les plus personnalisés, est ainsi

⁸ Boltanski & Thévenot, 1991

rapporté à une variété de régimes d'engagement de l'être humain dans son environnement, l'engagement étant caractérisé par un ordre de convenance qui gouverne les appréciations et la dynamique d'ajustement (Thévenot, 1990b). A mesure que l'on s'écarte de régimes se prêtant à la formalisation des connaissances pour aller vers des engagements de proximité, l'information se défait dans son extériorité formelle et s'ancre davantage dans des repères perceptifs déposés au cours d'une familiarisation avec l'entourage. Les repères ne peuvent être explicités, mis en commun et communiqués de la même façon. »⁹ La justice n'apparaît donc pas avec la même légitimité dans les différentes modalités relationnelles. La confiance basée sur la routine et l'habitude, se rapportant à un engagement plus « familial » lui laisse très certainement moins de place que ne peut le faire la méfiance et le contrôle où domine un régime engagement reposant sur des actions justifiables.

De la même façon, l'équipement du jugement par le stock de connaissances implique que celui-ci ait préalablement été constitué durant l'histoire, aussi brève fut-elle, de la relation entre les acteurs. Ceci nous permet de comprendre comment le jugement en jeu dans les relations entre inconnus, développé entre autre dans le cadre de la confiance en incertitude, s'enrichit progressivement de nouveaux éléments liés à l'expérience. Nous voyons également qu'un tel processus peut être délégué au dispositif qui assure, indépendamment des utilisateurs, la constitution de ce stock, comme cela est le cas au sein du modèle de la confiance réputation. De fait, la certification et le rôle de l'intermédiaire dans un tel processus varient en fonction des différentes modalités relationnelles. Lorsque ce sur quoi porte l'indétermination peut être précisément défini, le médiateur peut s'instituer comme un tiers de confiance à part entière et les processus de certification qu'il permet sont alors particulièrement forts et puissants. Si l'indétermination porte sur des éléments vagues et difficiles à qualifier, alors la certification ne permet pas d'atteindre les mêmes niveaux de certitude, et donc d'éteindre le risque avec la même force.

Le cadre, quel qu'il soit, définit, au moins partiellement, *a priori*, les informations pertinentes pour le jugement, quand bien même le travail de sélection et de retraitement de ces informations, en fonction des modes de jugements et des buts individuels, est indispensable et omniprésent. Puisqu'il les rend disponible, le cadre légitime, au moins en partie, l'usage qui peut être fait de telles informations. Les écarts sont visibilisés par les dispositifs qui permettent, en un instant, de situer les individus à qualifier sur une échelle, de les comparer à

⁹ Thévenot, 1997, p.209

une moyenne ou à une norme. La précision des attentes augmentant à mesure que l'on progresse vers le contrôle, ces formes de visibilité sont de plus en plus nombreuses, précises et en lien direct avec le jugement et les formes concrètes d'activité. De formes vagues de visibilisation, dans le cadre de l'entretien du lien, ces formes de visibilisation portent au regard les écarts éventuels entre les critères de recherche et les personnes ou objets à qualifier sur les sites de mise en relation. Elles finissent enfin par fournir de véritables prises à l'activité correctrice – effectuée par le salarié lui-même ou par son surveillant – dans les centres d'appel.

Une part de plus en plus importante du jugement relatif à la confiance est équipée à mesure que l'on progresse le long du continuum. Du fait de l'ancrage de la relation dans une histoire et un contexte relationnel, une part seulement de ce jugement est médiatisée dans le cadre des relations interpersonnelles. Le jugement appelle la mobilisation de ressources hétérogènes et nous avons pu constater que la confrontation des corps est essentielle pour pouvoir correctement juger ceux avec lesquels les sites ont mis en relation. Si le corps, en tant qu'objet de la confiance, perd de son importance à mesure que l'on se déplace de la confiance routinière vers le contrôle équipé, nos observations nous montrent pourtant à quel point, loin de le faire disparaître, la médiation surexprime au contraire son importance. Idéal de communication et élément incontournable dans le cadre de l'entretien du lien, il structure les représentations concernant l'ensemble des autres modalités de contact et semble être un élément souvent indispensable à l'entretien du lien et de la relation de confiance. Qu'il apparaisse comme un aboutissement relationnel (eBay, Meetic) ou comme un élément premier de qualification (Appartager) le corps est, dans le cas des mises en relation, le point de cristallisation des jugements et sa présence est constante, en ligne autant qu'hors ligne. Si l'équipement plus qu'important des centres d'appels aurait pu laisser penser que les corps joueraient, dans les processus de contrôle étudiés, un rôle anecdotique, nous avons pu constater, au contraire, combien leur présence et leur utilisation étaient cruciales pour que puisse fonctionner le système de surveillance équipée que nous avons étudié.

3. Une volonté générale de réduction du risque

Les observations réalisées dans le cadre de notre recherche nous poussent à penser que les acteurs sont mus, quelle que soit le type de relation considérée, par une volonté de réduction du risque équipée, voire favorisée, par les outils qui médiatisent leurs échanges. Un tel constat est à rapprocher des divers développements théoriques concernant la « société du risque »¹⁰, la généralisation de la méfiance¹¹, la « société de la surveillance »¹² ou encore la surveillance horizontale¹³. Nos développements nous poussent en effet à nous demander si nous vivons dans une société qui cherche toujours davantage à se protéger des risques inhérents au rapport à l'autre et au « vivre ensemble ».

Quand bien même ses formes concrètes et ses buts varient largement, nos observations nous permettent de conclure que les acteurs cherchent, quelle que soit la modalité relationnelle considérée, à réduire les risques autant que faire se peut. « La tendance à prendre des risques est gardée sous contrôle »¹⁴. Risques de perdre la face ou encore de s'engager pour de « mauvaises raisons » ou de manière unilatérale ; risque d'être déçu lors de la confrontation à une réalité physique qui n'est pas ce qu'elle promettait d'être ; risque encore d'un investissement insuffisant dans l'activité de travail. Ces différents types de risques sont réduits de différentes manières. Il s'agit, dans le cadre de l'entretien du lien, de gérer son propre engagement en se donnant les moyens de vérifier, si le besoin s'en fait sentir, l'engagement du partenaire. Dans le cadre des sites de mise en relation, cette réduction passe par la recherche d'information et, éventuellement, l'engagement progressif et graduel équipé, via les parcours de confiance. Le risque disparaît, enfin, dans les centres d'appels, par le biais du monitoring de l'activité et la réduction extrême de l'indétermination que permet le panoptisme médiatique. A la manière des économistes des conventions, nous voyons combien la réduction de l'incertitude et la mobilisation de différents formats d'informations reposent

¹⁰ Beck, 2001 ; Giddens, 1999

¹¹ Bauman, 2004

¹² Lyon, 2001. Les « surveillance studies » sont « une initiative interdisciplinaire ayant pour but de comprendre l'augmentation rapide de la façon dont les données personnelles sont collectées, stockées, transmises, contrôlées et utilisées en vue d'influencer et de gérer les personnes et les populations » (Lyon, 2002). Pour une description détaillée de ce champ d'étude spécifique, voir Lyon, 2002

¹³ Andrejevic, 2005 ; Green, 2002 ; Green & Smith, 2004

¹⁴ Luhmann, 2006, p.108

sur les problèmes de coordination spécifiques que posent les différentes situations et les modalités d'évaluation qui leur correspondent. Nous voyons, en effet, dans nos différents exemples, combien « le doute est canalisé et traité selon divers formats de connaissance et d'information, dont la pertinence est rapportée à un mode de coordination. »¹⁵

La technique fournit toujours plus de moyens aux individus, seuls ou collectivement, de réduire les risques. Elle alimente, en retour, cette volonté¹⁶. La rationalité moderne devrait nous permettre de faire face aux différentes formes de contingences auxquelles nous sommes quotidiennement confrontés. Pourtant, une société qui se protège et tente de toujours tout contrôler davantage génère elle-même la perception de nouvelles formes de risques. Comme le note Giddens, « la notion de risque est liée à la volonté de contrôle et particulièrement à l'idée de contrôler le futur. (...) C'est une société toujours plus préoccupée par le futur (et aussi par la sécurité), qui génère la notion de risque »¹⁷. Sztompka, mobilisant les travaux de ce dernier sur la modernité, écrit ainsi qu'il y a effectivement « à la fois une présence plus forte du risque et une perception plus forte du risque que jamais auparavant. »¹⁸

Il nous faut ainsi nous interroger sur l'effet d'attraction vers le pôle de la méfiance que la médiation, génératrice d'information, peut représenter. Fournissant toujours de nouvelles prises pour tester et vérifier les engagements, les identités ou même les dires des partenaires, elle offre sans cesse aux acteurs de nouvelles raisons ou de nouveaux moyens de se méfier. Andrejevic propose la très pertinente notion de « surveillance latérale » pour expliquer comment, dans une société du risque, les individus sont invités à se méfier les uns des autres et montrer combien une telle entreprise est facilitée par des dispositifs qui encouragent, par ailleurs, une telle attitude¹⁹. Ce dernier tente de montrer comment le scepticisme et la méfiance sont, en fait, des phénomènes post modernes. Mobilisant les travaux de Zizek, il évoque ainsi « le déclin de l'efficacité symbolique » correspondant à « une méfiance

¹⁵ Eymard-Duvernay, Favereau, Orléan, Salais & Thévenot, 2003

¹⁶ Perkinson, 1996 ; Weissberg, 2001, montre, quant à lui, comment l'usage des media d'information n'est plus marquée aujourd'hui par une confiance a priori mais, au contraire, par une volonté de vérification, d'« expérimentation » et de recherche plus active, ceci, notamment, du fait des nouvelles médiations offertes en matière d'accès à l'information.

¹⁷ Giddens, 1999, p.3 (traduction personnelle)

¹⁸ Sztompka, 1999, p.38 (traduction personnelle)

¹⁹ Andrejevic, 2005

concernant ce qui est dit en faveur de ce qui peut être détecté »²⁰. Ceci n'est pas sans rappeler les notions d'investissements et leurs formes concrètes et objectives évoquées dans nos développements et dont nous avons montré à quel point elles conditionnaient les jugements des acteurs. Ces investissements peuvent être mesurés et donner lieu à des observations et quantification bien plus objective que les mots et les gestes ne le permettent. Ainsi les acteurs adoptent-ils des pratiques visant à « obtenir des informations concernant leurs amis, les membres de leur famille ou des amants potentiels ». Autant de situations qui ne sont pas sans rappeler les relations que nous avons étudiées. Et Bauman d'ajouter que « le monde semble aujourd'hui conspirer contre la confiance »²¹

Les exemples considérées ici nous montrent comment cette logique de méfiance et de réduction du risque peut, par l'intermédiaire de médiateurs qui contribuent à normaliser et à légitimer de tels processus, se banaliser et s'étendre progressivement aux sphères où elle n'avait pas légitimement sa place jusqu'alors. La « contractualisation » menaçant les formes ordinaires d'entretien du lien associée aux possibilités nouvelles de contrôle à distance contribuent à normaliser des processus à la légitimité pourtant discutable. Les sites Internet invitant à la délation et à la dénonciation publique sous couvert de protection communautaire sont les symptômes d'une telle logique de méfiance généralisée.

Pourtant, la possibilité de s'informer semble pouvoir conduire à la poursuite voire au développement du sentiment d'incertitude. Elle s'autoalimente et génère une volonté de s'informer toujours plus grande. « La demande structurelle de connaissance liée au risque devient insatiable. De même, puisque l'accumulation de telles connaissances fait prendre conscience de nouvelles sources de risques, le processus de connaissances du risque [riskknowledge] génère sa propre impulsion interne »²² Les risques ne semblent, en effet, pouvoir être si facilement éliminés et si les processus d'acquisition d'information permettent, dans certains cas, de les réduire fortement (nous pensons notamment aux figures de la confiance réputation ou de la méfiance), les contingences ne disparaissent jamais totalement. Ainsi, dans cet univers de connexions multiples et souvent fragiles, « la facilité de désengagement et la résiliation-à-la-demande ne réduisent pas les risques ; elles ne font que les distribuer, de même que les angoisses qu'ils exhalent, d'une autre façon. »²³ La protection

²⁰ *Ibid.*, p.482 (traduction personnelle)

²¹ Bauman, 2004, p.113

²² O Maley, 1999, p.139 (traduction personnelle)

²³ Bauman, 2004, p.9

contre le risque génère alors de nouvelles formes d'angoisse. La possibilité de vérifier ou de tester, loin d'éteindre les craintes des acteurs, génère au contraire de nouvelles formes d'inquiétudes du à l'émergence de nouveaux risques liés aux informations issues de la volonté de se rassurer. De fait, comme nous l'avons déjà fait remarquer, les acteurs n'ont-ils pas tant à gagner à tout savoir ou, du moins, à tout vouloir savoir.

De plus, il semble que, si la tendance générale est à la rationalisation et à la réduction du risque, certaines modalités relationnelles et certaines situations invitent, au contraire, à la prise de risque ou la rendent même indispensable. L'étude des parcours de confiance nous a permis de saisir combien celle-ci était en effet indispensable pour que puissent être atteints les objectifs relationnels. Savoir « prendre le risque » peut être, dans ce cas, la condition *sine qua non* de la « réussite » quand bien même celui-ci est maintenu dans des limites acceptables. Il paraît pertinent, à la manière de Giddens, de s'opposer aux propos de Luhmann quand celui-ci écrit que « celui qui ne fait rien ne court aucun risque »²⁴. Ne rien faire apparaît effectivement, dans nombre de cas étudiés ici, comme générateur de risque, de décevoir l'Autre, dans le cas de l'entretien médiatisé du lien par exemple. Comme nous le montre Bauman, la prise de risque est indispensable et doit être acceptée si les acteurs entendent mettre en place une relation intime authentique. L'abandon est le signe de la confiance véritable, il acquiert, de ce fait, un statut particulier, de ne pas atteindre l'objectif escompté, dans le cadre de mises en relation ou encore de ne pas « faire son travail » et de se trouver sanctionner de ce fait en centre d'appels. Les acteurs sont donc mis en tension entre une volonté de réduire le risque et une obligation d'y concéder sous peine d'immobilisme. La notion de prudence est encore d'un grand secours dans ce qu'elle permet de trouver une solution, au moins partielle, à cette tension.

Pourtant, il est intéressant de noter combien les outils accroissent la dimension réflexive de la confiance. Le choix éventuel des acteurs de ne pas « entrer dans le jeu » de la rationalisation des relations de confiance procède alors lui-même d'un choix rationnel et d'une comparaison éclairée des coûts et des bénéfices. « Etre non-rationnel de cette façon est rationnellement décidé comme une stratégie pour composer avec les limites de la rationalité. »²⁵ Ceci renvoie directement à la dimension critique des usages que nos

²⁴ Giddens, 1994, p.39

²⁵ Good, 2000, p.42 (traduction personnelle)

développement nous a permis d'introduire. Nous constatons, en effet, combien il peut être difficile, pour les acteurs, de résister à la tentation que peut représenter le fait de s'informer, d'objectiver son jugement en réduisant l'incertitude alors même que les risques et limites d'une telle attitude sont identifiés. Qu'ils se trouvent fortement contraints dans leur activité de travail, que les rencontres permises par les sites spécialisées perdent le charme de la découverte ou qu'ils sentent les limites du calcul des investissements et de l'« économie relationnelle » dans les relations avec leurs proches, ils ne sont souvent pas moins enclins à mobiliser les ressources que fournissent les outils, si utiles à l'exercice du jugement. Si Ogien précise que « « faire confiance » semble donc être un acte qui implique deux décisions simultanées: concéder des pouvoirs discrétionnaires à autrui et suspendre la quête de toutes les informations disponibles qui permettraient de réduire l'incertitude à l'instant de faire ce choix. c'est ainsi que « faire confiance » est un acte qui relève d'une pratique positive de l'ignorance. »²⁶, il semble que la technique n'invite pas, en bien des points, à mettre en place de telles pratiques. Invitant les acteurs à se poser des questions qu'il ne se seraient, par ailleurs, pas poser sans elle, elle les invite à remettre en question ce qui ne pourrait l'être sans son intervention.

4. Retour sur la question de l'engagement

Nous voyons à quel point les notions de risque et d'engagement sont liées, le premier portant bien souvent sur le second. La réduction du risque est, pour ainsi dire, inhérente à la notion d'engagement. On ne s'engage que si on peut raisonnablement penser que l'Autre est celui que l'on cherche et qu'il pourra satisfaire nos besoins, et uniquement pour la période où il pourra le faire. Comme le note Bauman, « investir des sentiments forts dans votre partenariat et prêter le serment d'allégeance revient à prendre un énorme risque : cela vous rend dépendant de votre partenaire. »²⁷ Les modes d'engagement contemporains spécifiques ne sont d'ailleurs, pour cet auteur, pas de nature à générer des relations de confiance. « Cette conscience largement partagée, véritable lieu commun, selon laquelle toutes les relations sont « pures » (c.à.d: fragiles, fissipares, sans grandes chances de durer plus longtemps que la commodité qu'elles apportent et, dès lors, toujours « jusqu'à nouvel ordre ») ne forme pas

²⁶ Ogien, 2006, p.232

²⁷ Bauman, 2004, p.111

vraiment un sol dans lequel la confiance peut prendre racine et fleurir. »²⁸ Les engagements modernes sont, en effet, pensés comme temporaires et révocables. Tournés vers la satisfaction immédiate de leurs besoins et de leurs désirs, les acteurs tentent de tirer autant que possible profit de chaque instant de leur existence. La notion de « relation pure »²⁹ développée par Giddens pour désigner les formes contemporaines d'intimité est ici particulièrement pertinente. « Il s'agit d'une relation sexuellement et émotionnellement égalitaire, au sein de laquelle compte avant tout l'autonomie individuelle, la qualité des échanges, l'intensité émotionnelle. Elle se caractérise aussi par le fait que la rupture est inscrite comme horizon possible dès le début. (...) Cette relation a surtout, semble-t-il, un but instrumental, celui de procurer à l'individu les conditions idéales de la construction de soi, de son épanouissement personnel. (...) La relation pure et sa durée incertaine participent non seulement de ce que l'auteur nomme une « *separating and divorcing society* », mais aussi de la société du risque : le futur est devenu incertain également dans la sphère privée.»³⁰ Cet élément fait directement écho à la valorisation de temps réel et de l'instantanéité de la modalité connectée d'entretien du lien, à la fragilité et la concurrence des relations en jeu dans les sites de mise en relation ou à l'efficacité absolue recherchée dans les centres d'appel.

Les rapports entre les deux faces de l'engagement, l'investissement et l'implication, ne s'articulent pas de la même façon dans les différentes relations considérées. La tension qui voit souvent le jour entre eux non plus. L'implication est attendue dans le cas de l'entretien du lien et les investissements en sont le signe ; elle est problématique pour les mises en relation et se construit, étape par étape, par la gradation des investissements ; en centres d'appels, l'implication est généralement faible voire inexistante et la contrainte impose les investissements à réaliser malgré ce défaut d'implication. Le lien entre investissement et implication est donc d'ordre moral pour l'entretien du lien, raisonnable et raisonné pour la découverte qui s'opère lors des mises en relation, contractuel et imposé, enfin, dans les centres d'appels.

Si nous avons vu que les modalités d'engagement diffèrent fortement d'une modalité relationnelle à une autre, nous constatons cependant que les dispositifs, en organisant les

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Giddens, 2004

³⁰ Singly (de), 2003, p.80-81

formes de disponibilité ou de joignabilité, génèrent des tensions entre les engagements volontaires et ceux auxquels les acteurs souhaitent échapper. Quelle que soit le type de relation considérée, la compétence spécifique des acteurs et la manipulation experte des outils peuvent, en bien des occasions, fournir des « portes de sortie », permettant à l'acteur de se libérer, même temporairement d'engagements qu'il ne souhaite ou ne peut assumer. Les compétences dont il est question ici sont de nature technique *et* sociale. Il s'agit en effet parfois de savoir s'extraire, concrètement et moyennant l'utilisation des outils, de la situation d'interaction. Il peut s'agir également de savoir jouer des justifications, de leur légitimité et de leur adaptation au cadre relationnel spécifique pour pouvoir s'extraire sans heurts et sans perdre la face. Nous pouvons alors parler d'un triple processus de gestion des engagements médiatiques reposant sur une acculturation technique d'abord, permettant de jouer concrètement des engagements et désengagements, sur des formes de négociation sociale ensuite, portant sur les modalités d'échanges et sur les « bonnes façons » de faire, sur une réflexivité critique indispensable enfin, concernant la prise de responsabilité individuelle quant aux « dérives » éventuelles et aux remises en question de sentiments important – telle la confiance absolue – qu'entraîne l'objectivation et la rationalisation du rapport à l'Autre.

Quand bien même les effets de la technique sur notre vie quotidienne sont importants, celle-ci ne connaît qu'un très faible encadrement politique. Comme le dit Giddens, « Enoch Powell remarquait apparemment que rien n'affecte nos vies autant que les changements technologiques et il avait raison. Pourtant de tels changements sont complètement hors du système démocratique. »³¹ Si ce n'est que lors de rares exception, le politique ne se mêle que peu de ce que la technique a comme effet sur nos vies, et sur la sociabilité en particulier, préférant souvent laisser au « marché » le soin de procéder aux arbitrages entre ce qui devra être pérennisé et ce qui sera amené à disparaître. Pourtant, une réflexion globale – dont on sent ici la dimension générale, publique, et donc, politique – semble nécessaire pour tenter de réellement saisir les enjeux de tels processus accompagnant les développements techniques actuels. Nous espérons avoir réussi à montrer quels peuvent être les profonds changements que peut subir la relation à l'Autre lorsque celle-ci se construit par et au travers de ces outils toujours plus présents.

³¹ Giddens, 1999, p.6 (traduction personnelle)

Bibliographie

- Agre, P.E.** 1997. Surveillance et saisie. Deux modèles de l'information personnelle. in Conein B., Thevenot L. (eds) *Raisons pratiques n°8. Cognition et information en société*, p.243-266. Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Agre, P.E.** 2001. Changing Places: Contexts of Awareness in Computing, *Human-Computer Interaction* 16(2-4), p. 177-192.
- Akrich, M.** 1993. Pratiques de communication et figures de la médiation, *Réseaux* vol. 10 n°60, Hermès, Paris, p. 87-98.
- Akrich, M.** 1993b. Les objets techniques et leurs utilisateurs: de la conception à l'action. in Conein B., Dodier N., Thevenot L. (eds.) *Raisons pratiques n°4. Les objets dans l'action*, p.35-57. Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Akrich, M., Méadel, C., Paravel, V.** 2000. Le temps du mail, écrit instantané ou oral immédiat, *Sociologie et sociétés*, vol. 32 n°2, p.154-171
- Andrejevic, M.** 2005. The Work of Watching One Another: Lateral Surveillance, Risk and Governance, *Surveillance and Society*, vol. 2 n°4 p.479-497.
- Axelrod, R.** 1992. *Donnant-donnant: une théorie du comportement coopératif*. Paris, O. Jacob.
- Baier, A.** 1986. Trust and antitrust, *Ethics*, vol. 96, n°2 p.231-260.
- Bailly, F.** 2000 Pratiques des écrits électroniques, entre cognition et communication. Une monographie des usages d'Internet/intranet dans un C.H.U., *Réseaux*, vol.18 n°104, Hermès, Paris, p.207-223.
- Baudry, B.** 1999. Incertitude et confiance: une réflexion sur les logiques de coordination dans la relation d'emploi, in Thuderoz C., Mangematin, V., Harrisson D. (eds.), *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, Paris, Ed. Gaëtan Morin, p.237-259.
- Bauman, Z.** 2004. *L'amour liquide: De la fragilité des liens entre les hommes*, Rodez, Éd. du Rouergue.
- Beaudouin, V., Velkovska, J.** 1999. Constitution d'un espace de communication sur Internet, *Réseaux*, vol.17 n° 97, Hermès, Paris, p. 121-177.
- Beck, U.** 2001. *La société du risque*, Paris, Aubier.
- Becker, H.S.** 2006. Sur le concept d'engagement, *Sociologies Revue de l'AISLF* (disponible à l'adresse suivante: http://w3.univ-tlse2.fr/aislf/spip/IMG/pdf/Becker_MEP_2.pdf).

- Berger, P., Luckmann, T.** 1996. *La construction sociale de la réalité*, Paris, Masson & Armand Colin ed.
- Bessy, C., Chateauraynaud, F.** 1993. Les ressorts de l'expertise: Epreuves d'authenticité et engagement des corps. in Conein B., Dodier N., Thevenot L. (eds.) *Raison pratique n°4. Les objets dans l'action*, p.141-164, Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Bessy, C., Châteauraynaud, F.** 1995. *Experts et faussaires*, Paris, Métailié.
- Beunza, D., Garud, R.** 2006. Frame-Making: An Interpretive Approach to Valuation Under Knightian Uncertainty, <http://daniel.beunza.googlepages.com/060815BeunzaandGarud-Frame-Making-An.pdf>.
- Bidard, C.** 1997. *L'amitié un lien social*, Paris, La découverte.
- Boissin, O.** 1999. Opportunisme, confiance et théorie néoinstitutionnaliste de l'organisation industrielle, in Thuderoz C., Mangematin, V., Harrisson D. (eds.) *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, Paris, Ed. Gaëtan Morin, p.99-126.
- Boltanski, L.** 1990. *L'amour et la justice comme compétences. Trois essais de sociologie de l'action*, Paris, Métailié.
- Boltanski, L., Thévenot, L.** 1991. *De la justification, Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard ed.
- Bourdieu, P.** 1986. L'illusion biographique, *Acte de la Recherche en Science Sociale* vol. 62-63, p.69-72.
- Bourque, R.** 1999. Confiance et Négociation, in Thuderoz C., Mangematin, V., Harrisson D. (eds.) *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, Paris, Ed. Gaëtan Morin, p.261-287.
- Boyd, D.** 2002. In Community We Trust: Online Security Communication at eBay. *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 7 n°3, article 1; <http://jcmc.indiana.edu/vol7/issue3/boyd.html>
- Boyd, D.** 2003. Reflections on Friendster, Trust and Intimacy, *Ubicomp 2003*, Workshop application for the Intimate Ubiquitous Computing Workshop. Seattle, WA, <http://www.danah.org/papers/Ubicomp2003WorkshopApp2.pdf>
- Bril, B., Roux, V.** 1993. - Compétences impliquées dans l'action. in Conein B., Dodier N., Thevenot L. (eds.) *Raisons pratiques n°4. Les objets dans l'action*, p. 267-286, Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Buscatto, M.** 2002. Les centres d'appels, usines modernes ? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique, in *Sociologie du travail* n°44, p.99-117.
- Caillé, A.** 1994. Tout le monde gagne: Comment un état d'endettement mutuel positif est-il possible? *La revue du MAUSS* n°4 / 1994 p.220-226.

- Callon, M., Latour, B.** 1997. Tu ne calculeras pas ! in *La revue du MAUSS* n°9 / 1997 p.45-70. Egalement disponible à l'adresse suivante: [http://www.vub.ac.be/SOCO/tesa/RENCOM/Callon%20&%20Latour%20\(1997\)%20Tu%20ne%20calculeras%20pas.pdf](http://www.vub.ac.be/SOCO/tesa/RENCOM/Callon%20&%20Latour%20(1997)%20Tu%20ne%20calculeras%20pas.pdf)
- Callon, M., Meadel, C., Rabeharisoa, V.** 2000. L'économie des qualités, *Politix* n°52 p.211-239.
- Cardon, D., Smoreda, Z., Beadouin, V.** 2005. Sociabilités et entrelacement des médias, in Ph. Moati (ed.) *Nouvelles technologies et modes de vie*, L'aube, « Petite bibliothèque du Crédoc », Paris, p.99-123.
- Cardon, D., Delaunay-Teterel, H.** 2006. La production de soi comme technique relationnelle: Un essai de typologie des blogs par leurs publics, *Réseaux*, vol.24 n°138, Hermès, Paris, p.17-71.
- Catellin, S.** 2001. Sérendipité, abduction et recherche sur Internet, <http://www.sfsic.org/sicnet/publications/actes-01/cate-01.pdf>
- Certeau (de), M.** 1990. *L'invention du quotidien. Arts de faire*, Paris, Ed. Gallimard.
- Chanial, P.** 2001. L'ethnométhodologie comme anticonstructivisme. in De Fornel, M. Ogien, A. Qéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*, Paris, La Découverte, p.297-314.
- Chateauraynaud, F.** 1991, *La faute professionnelle : une sociologie des conflits de responsabilité*, Paris, A. M. Métailié.
- Chateauraynaud, F.** 1997. Vigilance et transformation. Présence corporelle et responsabilité dans la conduite des dispositifs techniques, *Réseaux* vol.15 n°85, Hermès, Paris, p.101-127.
- Charki, M.H.** 2005. Le paradoxe de la confiance initiale, *XIVième Conférence Internationale de Management Stratégique, Pays de la Loire, Angers 2005* http://www.crepa.dauphine.fr/documents/Co/doc_o8iNh9.pdf
- Chaulet, J., Levret, J.** 2002. *L'écrit électronique et ses utilisations négociées*. Mémoire de maîtrise, UTM.
- Conein, B.** 1997. L'action avec les objets. Un autre visage de l'action située? , in *Raisons Pratiques* n°8. *Cognition et information en société*, p.25-45; Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Cross, S.E., Morris, M.L.** 2003. Getting to know you: The relational self-construal, relational cognition, and well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 29 n°4, p.512-523.
- Crozier, M., Friedberg, E.** 1992. *L'acteur et le système: Les contraintes de la vie collective*. Paris, Ed. du seuil.

- Dasgupta, P.** 2000. Trust as a Commodity, in Gambetta, Diego (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, electronic edition, Department of Sociology, University of Oxford, p. 49-72, <http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/dasgupta49-72.doc>.
- Datcharry, C.** 2006. *Les situations de dispersion au travail*, thèse de doctorat.
- Denis, J.** 2003. La combinaison des outil de communication à l'interface de la relation-client dans les TPE, *Réseaux*, vol. 25 n°121, Hermès, Paris, p.71-90.
- Dewey, J.** 1967. *Logique, la théorie de l'enquête*, Paris, P.U.F.
- Dietmar, C.** 2004. Mobile Communication in Couple Relationships, Conférence: *The Global and the Local in Mobile Communication*, Budapest; www.philinst.hu/mobil/2004/Dietmar_webversion.pdf
- Dodier, N.** 1993a. Les arènes des habiletés techniques. in Conein B., Dodier N., Thevenot L. (eds.) *Raisons pratiques n°4. Les objets dans l'action*, Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, p.115-140.
- Dodier, N.** 1993b. *L'expertise médicale*, Paris, Ed. Métailié.
- Dodier, N.** 1993c. Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique, *Réseaux*, vol.11 n°62, Hermès, Paris, p.63-85.
- Dodier, N.** 2001. Une éthique radicale de l'indexicalité. in De Fornel, M. Ogien, A. Qéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*, Paris, La Découverte, p.315-330.
- Dodier, N. Baszanger, I.** 1997. Totalisation et altérité dans l'enquête ethnographique, *Revue Française de Sociologie*, vol. 38 n° 1, p. 37-66.
- Donath, J.S.** 2003. Etre réel, *Sociétés*, n°79 vol, De Boeck université.
- Ellison, N., Heino, R., Gibbs, J.** 2006. Managing impressions online: Self-presentation processes in the online dating environment. *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 11 n°2, article 2; <http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue2/ellison.html>
- Estienne, Y., Schweitzer L.** 2003. Medias et identité. Pouvoir, technique et mobilisation: la fabrique de la conformité au travail, *IXèmes journées de sociologie du travail (Atelier 2)*, 27 et 28 novembre, Paris, http://www.univ-evry.fr/PagesHtml/laboratoires/CPN/Journees_recherche/jstparis/jst_pdf/textes/Estienne_Y._Schwe_2.pdf
- Eymard-Duvernay, F.** 2002. Les qualifications des biens, in *Sociologie du Travail*, n°44 p.255-287.
- Eymard-Duvernay F., Favereau O., Orléan A., Salais R., Thévenot L.**, 2003. Valeurs, coordination et rationalité, L'économie des conventions ou le temps de la réunification dans les sciences économiques, sociales et politiques, *colloque Conventions et Institutions*, Paris, 11-13 décembre, <http://www.pse.ens.fr/orlean/depot/publi/ART2004tVALE.pdf>

- Feng, J., Lazar, J., Preece, J.** 2004. Empathy Online and Online Interpersonal Trust: A Fragile Relationship. in *Behaviour and Information Technology*, vol. 23 n°2, p.97-106.
- Fernandez, B.** 2003 Confiance et méfiance dans le rapport à l'altérité asiatique: Le cas de l'expérience d'expatriés en Chine in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.86-98.
- Flichy, P.** 2004. L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société, *Réseaux*, vol.22 n°124, Hermès, Paris, p.17-51.
- Fogg, B.J., Marshall, J., Laraki, O., Osipovich, A., Varma, C., Fang, N., Paul, J. Rangnekar, A., Shon, J., Swani, P., Treinen, M.** 2001. What Makes Web Sites Credible? A Report on a Large Quantitative Study, conférence: Computer-Human Interaction, Seattle, p.61-68, <http://captology.stanford.edu/pdf/p61-fogg.pdf>.
- Fornel (de), M.** 1993. Faire parler les objets: Perception, manipulation et qualification des objets dans l'enquête policière. in Conein B., Dodier N., Thevenot L. (eds.) *Raisons pratiques n°4. Les objets dans l'action*, p.241-265. Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Fornel (de), M., Quéré, L.** 1999. *La logique des situations*, Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Fornel (de), M., Ogien, A., Qéré, L.** 2001. Introduction. in De Fornel, M. Ogien, A. Qéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*, Paris, La Découverte.
- Foucault, M.** 1993 (1975). *Surveiller et punir: naissance de la prison*, Paris, Gallimard.
- Gambetta, D.** 1988. Can We Trust Trust?, in Gambetta, D. (ed) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, Basil Blackwell, Oxford.
- Garfinkel, H.** 1963. A conception of, and experiments with "trust" as a condition of stable concerted actions, in OJ Harvey (ed.), *Motivation and social interaction*, New York, Ronald Press, p. 187-238.
- Garfinkel, H.** 1964. Studies of the Routine Grounds of Everyday Activities. *Social Problems*, vol.11, p.225-250.
- Garfinkel, H.** 1967. *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Garfinkel, H.** 2001a. Le programme de l'ethnométhodologie. in De Fornel, M. Ogien, A. Qéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*, Paris, La Découverte, p.31-56.
- Garfinkel H.** 2001b. Postface, L'ethnométhodologie et le legs oublié de Durkheim in De Fornel, M. Ogien, A. Qéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*, Paris, La Découverte, p.439-444.
- Gergen, K.J.** 2002. The challenge of absent presence, in Katz J.-E., Aakhus M. (eds.) *Perpetual contact*. Cambridge, Cambridge University Press, p.227-241.

- Geser, H.** 2003. *Towards a Sociological Theory of the Mobile Phone* (release 2.1), University of Zürich, http://socio.ch/mobile/t_geser1.htm
- Giddens, A.** 1994. *Les conséquences de la modernité*, Paris, L'Harmattan.
- Giddens, A.** 1999. Risk and Responsibility, *The Modern Law Review*, vol. 62 n°1, p. 1-10.
- Giddens, A.** 2004. *La transformation de l'intimité. Sexualité, amour et érotisme dans les sociétés modernes*, Paris, La Rouergue/Chambon
- Gléonnec, M.** 2004. *Confiance et usage des technologies d'information et de communication*, Consommations et sociétés, n°4, <http://www.argonautes.fr/sections.php?op=viewarticle&artid=226>
- Goffman, E.** (1968) 1996. *Asiles. Étude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Éditions de Minuit.
- Goffman, E.** 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne*, T. 1 : La présentation de soi, Paris, Ed. de Minuit.
- Goffman, E.** 1974. *Les cadres de l'expérience*, Paris, Ed. de Minuit.
- Goffman, E.** 1974b. *Les rites d'interaction*, Paris, Ed. de Minuit
- Goffman, E.** 1987. *Façons de parler*, Paris, Ed. de Minuit
- Gomez, P.-Y., Korrine, H., Masclef O.** 2003 Alliance stratégique et construction de la confiance: le cas Renault-Nissan, in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.203-218.
- Gonzalez-Martinez, E.** 2001. Comment agir en confiance avec un partenaire dont on se méfie ?, *Réseaux*, vol.19 n°108, Hermès, Paris, p. 87-123.
- Good, D.** 2000. Individuals, Interpersonal Relations, and Trust, in Gambetta, D. (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, electronic edition, Department of Sociology, University of Oxford, p. 31-48
- Goodwin, C., Goodwin, M.H.** 1997. La coopération au travail dans un aéroport, *Réseaux* vol.15 n°85, Hermès, Paris, p.129-162.
- Green, N.** 2002. Qui surveille qui ? Contrôler et rendre des comptes dans les relations de téléphonie mobile, *Réseaux*, vol.20 n°112-113, Hermès, Paris, p.249-273.
- Green, N., Smith, S.** 2004. A spy in your Pocket'? the regulation of Mobile Data in the UK, *Surveillance and Society*, vol. 1 n°4 p.573-587.
- Grosjean, M.** (2005). L'awareness à l'épreuve des activités dans les centres de coordination. *@ctivités*, 2 (1), 76-98, <http://www.activites.org/v2n1/grosjean.pdf>

- Grosjean, M., Lacoste, M.** 1999. *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. PUF, Paris
- Grossetti, M.** 2004. *Sociologie de l'imprévisible. Dynamiques de l'activité et des formes sociales*, Presses Universitaires de France, Collection « Sociologie d'aujourd'hui ».
- Grossetti, M.** 2005, Where do social relations come from? A study of personal networks in the Toulouse area of France, *Social networks* n°27, Elsevier. p.289-300.
- Grossetti, M., Godart, F.** 2007. Harrison White : des réseaux sociaux à une théorie structurale de l'action, *SociologieS*, <http://sociologies.revues.org/document233.html>
- Guillaume, C., Uhalde, M.** 2003 Confiance et intervention sociologique en entreprise in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.45-56.
- Hardin, R.** 2002. *Trust and Trustworthiness*, New York: Russell Sage
- Hardin, R.** 2006. Communautés et réseaux de confiance de Russel Hardin, in Ogien A., Quéré L. (eds.), *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, Economica ed., p.89-108.
- Heller, T.** 2001. Discipline, autodiscipline et techniques de soi : une approche foucaldienne de la communication d'entreprise in *actes du XIIèmes congrès national des sciences de l'information et de la communication*, Unesco (Paris), 10-13 janvier, p.127-136.
- Henderson, S., Gilding, M.** 2004. 'I've never clicked this much with anyone in my life' : trust and hyperpersonal communication in online friendships, *New Media and Society* vol.6 (4) p.487-506.
- Hennion, A.** 2000. Cybermed, *Sociologie et Sociétés*, vol. 32 n°2, p.9-18
- Herring, S.** 1999. Interactional Coherence in CMC, *Journal of Computer Mediated Communication*, vol. 4 n°4; <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>
- Illouz, E.** 2006. Réseaux amoureux sur internet, *Réseaux* vol.24 n°138, Hermès, Paris, p.243-268.
- Isaac, H.** 1996. A propos de l'épistémologie et de la méthodologie de l'ouvrage « De la justification », *Cahiers de recherche* n°34. C.R.E.P.A.
- Jauréguiberry, F.** 2002. Le cocooning téléphonique, in *La vie privée à l'heure des médias*, Baudry P., Sorbets C. et Vitalis A. (dir.), Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux, p. 91-103.
- Jauréguiberry, F.** 2003. *Les branchés du portable. Sociologie des usages*, Paris, PUF (collection Sociologie d'aujourd'hui).
- Joseph, I.** 1998. *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris, Philosophies, n°99, P.U.F.

- Joseph, I.** 2004. L'athlète moral et l'enquêteur modeste. Parcours du pragmatisme, in *La croyance et l'enquête*, Karsenti B., Quéré L. (eds). Paris, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, p.19-52.
- Jouët, J.** 1991. L'amour sur Minitel, *Sciences de l'information et de la communication*, p. 784-789.
- Jouët, J.** 1993. Pratiques de communication et figures de la médiation, *Réseaux* vol. 10 n°60, Hermès, Paris, p. 99-120.
- Jouët, J.** 2000. Retour critique sur la sociologie des usages, *Réseaux* vol.18 n°100, Hermès, Paris, p. 487-521.
- Karpik, L.** 1995. Les avocats. Entre l'État, le public et le marché (XIII^e-XX^e siècle), Gallimard, Paris.
- Karpik, L.** 1996, Dispositifs de confiance et engagements crédibles, in *Sociologie du travail*, n°4, p.527-554
- Karpik, L.** 2006, Pour une conception substantive de la confiance, in Ogien A., Quéré L. (eds.) *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, Economica ed., p.109-116.
- Knight, F.** 1940. *Risk, Uncertainty and Profit*, The London School of Economics and Political Science, Londres.
- Koenig, C.** 1999. Confiance et contrat dans les alliances interentreprises, in Thuderoz C., Mangematin, V., Harrisson D. (eds.) *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, Paris, Ed. Gaëtan Morin, p.127-150.
- Lahire, B.** 1998. *L'Homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Paris, Hachette.
- Latour, B.** 1994. Une sociologie sans objets ? Remarques sur l'intersubjectivité, in *Sociologie du travail* n°4, p.587-607.
- Latour, B.** 2006 (1993). *Petites leçons de sociologie des sciences*, Paris, La découverte.
- Lelong, B., Martin, O.** 2004. Présentation, *Réseaux* vol.22 n°123, Hermès, Paris, p.9-21.
- LeRoy S.F., Larry D. Singell, L.D.** 1987. Knight on Risk and Uncertainty, *The Journal of Political Economy*, Vol. 95, No. 2., p. 394-406.
- Lewis, J.-D., Weigert, A.** 1985. Trust as a Social Reality, *Social Forces*, vol. 63, n°4, p. 967-985.
- Lianos, M.** 2003. A Le Contrôle Social après Foucault, *Surveillance and Society*, vol. 1 n°3 p.431-448.
- Licoppe, C.** 2002. Sociabilité et technologies de communication, *Réseaux* vol. 20 n°112-113, Hermès, Paris, p. 173-207.

- Licoppe, C., Heurtin, J.-P.** 2002. France: preserving the image, in Katz J.-E., Aakhus M. (eds.) *Perpetual contact*. Cambridge, Cambridge University Press, p.94-109.
- Licoppe C., Pharabod A.-S., Assadi H.** 2003. Contribution à une sociologie des échanges marchands sur Internet, *Réseaux*, vol. 21 n°116, p.97-140.
- Licoppe, C., Smoreda, Z.** 2003. La petite musique du lien : Vers un pragmatique de la sociabilité médiatisées. *Conférence à l'Université du Québec à Montréal* ; http://unesco.bell.uqam.ca/pages/actResum.php?Res=3d_6).
- Licoppe, C., Smoreda, Z.** 2005. Are social networks technologically embedded?: How networks are changing today with changes in communication technology, *Social Networks*, vol. 27, No. 4, p.317-335.
- Ling, R.** 2002. L'impact du téléphone portable sur quatre institutions sociales, *Réseaux*, vol. 20 n°112-113 , p.275-312
- Livet, P.** 2006, Confiance, émotions et manifestation des valeurs, in Ogien A., Quéré L. (eds.) *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, Economica ed., p.201-215.
- Lobet-Maris, C. Henin, L.** 2004. Parler sans communiquer ou communiquer sans parler : du GSM au SMS. *Terminal* n°91, L'Harmattan, Paris, p.153-170
- Lorenze, E.** 1996. Confiance, contrats et coopération économique, in *Sociologie du travail*, n°4, p. 487-508.
- Lorenz, E.** 2003. Que savons nous à propos de la confiance? Un tour d'horizon des contributions récentes in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.110-118.
- Luhmann, N.** 2001. Confiance et familiarité. Problème et alternatives, *Réseaux* vol.19 n°108, Hermès, Paris, p. 15-35.
- Luhmann, N.** 1990. *Essays on Self-Reference*, New York, Columbia University Press
- Luhmann, N.** 2006. *La Confiance. Un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, Paris, Economica ed.
- Lynch, M.** 2001. Les fondements ethnométhodologiques de l'analyse de conversation in De Fornel, M. Ogien, A. Qéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*, Paris, La Découverte, p.259-274.
- Lyon, D.** 2001. *Surveillance society. Monitoring everyday life*. Buckingham: Open University Press.
- Lyon, D.** 2002. Surveillance Studies: Understanding visibility, mobility and the phenetic fix. *Surveillance and Society*, vol. 1 n°1 p.1-7.

- Mangematin, V.** 1999. La confiance : un mode de coordination dont l'utilisation dépend de ses conditions de production, in Thuderoz C., Mangematin, V., Harrisson D. (eds.) *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, Paris, Ed. Gaëtan Morin, p.31-57.
- Mangematin, V., Thuderoz, C.** 2003a. Préface. Les fondements symboliques de la confiance in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.8-11.
- Mangematin, V., Thuderoz, C.** 2003b. Conclusion, in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.249-258.
- Marchal, E., Mellet, K., Rieucan, G.** 2005 Profiler pour mieux apparier : activités des sites internet et transformation des offres d'emploi, in M-C Bureau et E. Marchal (eds), *Au risque de l'évaluation. Salariés et candidats à l'emploi soumis aux aléas du jugement*, Lille, Septentrion.
- Martin, O.** 2004. L'internet des 10-20 ans. Une ressource pour une communication autonome, *Réseaux* vol.22 n°123, Hermès, Paris, p.25-58.
- Mellet K.** 2004a. L'internet et le marché du travail. Cadrage des interactions et pluralité des formats d'information, *Réseaux* vol.22 n°125, Hermès, Paris, p.113-142
- Mellet, K.** 2004b. Marchés électroniques, marchés équitables? Le poids des intermédiaires numériques du marché du travail dans la sélection des candidats., Communication au colloque *Fractures numériques. TIC et inégalités*, Paris, http://www.brousseau.info/semnum/pdf/2004-10-14_mellet.pdf
- Mercier, P., Gourney (de), C., Smoreda, Z.** 2002. Si loin, Si proche. Liens et communications à l'épreuve du déménagement, *Réseaux* vol.20 n°115, Hermès, Paris, p.121-150.
- Metton, C.** 2004. Les usages de l'internet par les collégiens. Explorer les mondes sociaux depuis le domicile, *Réseaux* vol.22 n°123, Hermès, Paris, p.59-84.
- Miller, P., Rempel, J.** 2004. Trust and Partner-Enhancing Attributions in Close Relationships, *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 30 n° 6, p.695-705
- Millerand, F.** 1998. Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation. *Composite* (v98.1-v99.1), http://composite.uqam.ca/98.1/articles/ntic_1.htm
- Möllering, G.** 2001. The Nature of Trust : from Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension, *Sociology* (35.2) p.403-420.
- Möllering, G.** 2005. The Trust/Control Duality: An Integrative Perspective on Positive Expectations of Others, *International Sociology* 20 (3), p.283-305.
- Morel, J.** 2002. Une ethnographie de la téléphonie mobile dans les lieux publics, *Réseaux* vol. 20 n°112-113, Hermès, Paris, p. 49-77

- Nooteboom, B.** 2006, Introduction, in Ogien A., Quéré L. (eds.) *Apprendre à faire confiance*, Paris, Economica ed., p.63-85.
- Norman, D.A.** 1993. Les Artefacts cognitifs. in Conein B., Dodier N., Thevenot L. (eds.) *Raisons pratiques n°4. Les objets dans l'action*, p.15-34. Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Nyiri, K.** 2005. The mobile phone in 2005, Where are we now? *Conference "Seeing, Understanding, Learning in the Mobile Age"*, Budapest, 28-30 Avril 2005
- Offe, C.** 1999. How can we trust our fellow citizens, in Warren M.E. (ed.), *Democracy and Trust*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 42-88.
- Ogien, A., Quéré, L.** 2006. Introduction, in Ogien A., Quéré L. (eds.) *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, Economica ed., p.1-5.
- Ogien, A.** 1999. Emergence et contrainte. Situation et expérience chez Dewey et Goffman, in De Fornel, M., Quéré, L. *La logique des situations*. Paris, Ed. de l'EHESS, p.69-93
- Ogien, A.** 2006. Eléments pour une grammaire de la confiance in Ogien A., Quéré L. (eds.) *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, Economica ed., p.217-232.
- O'Malley, P.** 1999. Governmentality and the risk society, *Economy and Society* vol. 28 n°1, p.138-148.
- Palen, L., Salzman, M., Youngs, E.** 2000. Going Wireless: Behavior & Practice of New Mobile Phone Users. Conférence: CSCW du 2 au 6 décembre 2000, Philadelphie, <http://www.cs.colorado.edu/~palen/Papers/cscwPalen.pdf>.
- Paperman, P.** 2001. Indifférence, neutralité, engagement in De Fornel, M. Ogien, A. Quéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*, Paris, La Découverte, p.345-360.
- Perkinson, H.-J.** 1996. *No Safety in Numbers: How the Computer Quantified Everything and Made People Risk Aversive*, Cresskill NJ: Hampton
- Perrenoud, Ph.** 2000 L'autonomie au travail : déviance déloyale, initiative vertueuse ou nouvelle norme ?, Cahiers Pédagogiques, n° 384, mai, p. 14-19, www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_2000/2000_02.rtf.
- Pharabot, A.-S.** 2004. Territoires et seuils de l'intimité familiale. Un regard ethnographique sur les objets multimédias et leurs usages dans quelques foyers franciliens, *Réseaux* vol.22 n°123, Hermès, Paris, p.85-117.
- Pharo, P.** 1993. *Le sens de l'action et la compréhension d'autrui*, Paris, L'Harmattan.
- Pharo, P.** 2001. L'ethnométhodologie et la théorie de la signification in De Fornel, M. Ogien, A. Quéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*, Paris, La Découverte, p.331-343.

- Proulx, S.** 2001. Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ? *Actes du XIIIe Congrès national des sciences de l'information et de la communication*
- Puro, J.-P.** 2002. Finland, a mobile culture, in Katz J.-E., Aakhus M. (eds.) *Perpetual contact*. Cambridge, Cambridge University Press, p.19-29.
- Quéré, L.** 2001. La structure cognitive et normative de la confiance, *Réseaux* vol.19 n°108, Hermès, Paris, p. 125-154.
- Quéré, L.** 2006. Confiance et engagement, in Ogien A., Quéré L. (eds.) *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, Economica ed., p.117-142.
- Quéré, L.** 2006b. Entre fait et sens, la dualité de l'événement, *Réseaux* vol.24 n° 139, Hermès, Paris, p. 183-218.
- Raux, E.** 2002, Les intimités anonymes du cybercafé : à l'ombre d'Internet, *L'Esprit du Temps*, n°27 (3), p.53-67.
- Relieu, M., Olszewska, B.** 2004. La matérialisation de l'internet dans l'espace domestique , *Réseaux* vol.22 n°123, Hermès, Paris, p.119-148.
- Resnick, P., Zeckhauser, R.** 2001. Trust Among Strangers in Internet Transactions: Empirical Analysis of eBay's Reputation System, <http://www.si.umich.edu/~presnick/papers/eBayNBER/RZNBERBodegaBay.pdf>.
- Rivière, C.-A.** 2002. La pratique du mini-message. Une double stratégie d'extériorisation et de retrait de l'intimité dans les interactions quotidiennes, *Réseaux* n°112-113, p.140-168.
- Rivière C.-A.** 2005 De la voix à l'écriture. La diversification des modes de communication mobile en France et au Japon, *Réseaux* vol. 5, n° 133, p.101-134.
- Rouchier, J.** 2003. Construire la confiance par l'échange pour les éleveurs transhumants du Nord-Cameroun: respect des normes et relations individuelles, in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.139-153.
- Sauvageot, A., Amphoux, P.** 1998. Quand l'amour s'en mail, *Les faiseurs d'amour – Le tiers dans nos relations*, *Cahiers du Musée de la communication de Berne*, Lausanne, Ed. Payot, p. 101-118.
- Schütz, A.** 1998, *Eléments de Sociologie Phénoménologique*, Paris, L'Harmattan.
- Schweitzer, L.** 2003. TIC et contrôle social: Regards sur le travail dans les centres d'appel, *Terminal* n°89, L'Harmattan, Paris.
- Seligman, A.B.** 1998. On the limits of confidence and Role Expectations in *American Journal of Economics and Sociology*, vol.57 n° 4, p.391-404.

- Seligman, A.B.** 2001. Complexité du rôle, risque et émergence de la confiance, *Réseaux* vol.19 n°108, Hermès, Paris, p.37-62.
- Shapiro, S.P.** 1987. The Social Control of Impersonal Trust, *The American Journal of Sociology*, Vol. 93, No. 3. p. 623-658.
- Simmel, G.** 1999. *Sociologie. Etudes sur les formes de la socialisation*, Paris, PUF.
- Singly (de), F.** 2003. Intimité conjugale et intimité personnelle", *Sociologie et sociétés*, vol. 35 n°2, p. 79-96.
- Souty, J.** 2002. Michel de Certeau, Un historien du quotidien, *Sciences Humaines* n°131 p.44-46.
- Stanton, M., Stam, R.** 2003. Information Technology, Privacy, and Power within Organizations: a view from Boundary Theory and Social Exchange perspectives. *Surveillance and Society*, vol. 1 n°2 p.152-190.
- Sztompka, P.** 1999. *Trust: A Sociological Theory*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Tellier, F.** 2003. *Alfred Schutz et le projet d'une sociologie phénoménologique*, Paris, PUF.
- Thévenot, L.** 1986. Les investissements de forme », in Thévenot, L., (ed.), *Conventions économiques*, Paris, Presses Universitaires de France, 21-71.
- Thévenot, L.** 1993. Essai sur les objets usuels: Propriétés, fonctions usages. in Conein B., Dodier N., Thévenot L. (eds.) *Raisons pratiques n°4. Les objets dans l'action*, p.85-111, Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Thévenot, L.** 1995. L'action en plan, in *Sociologie du travail*, vol. 37 n°3, p.411-434.
- Thévenot, L.** 1997. Un gouvernement par les normes. Pratiques et politiques des formats d'information. in Conein B., Thévenot L. (eds) *Raisons pratiques n°8. Cognition et information en société*, p.205-241, Paris, Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Thévenot, L.** 2004, Les enjeux d'une pluralité de formats d'information, in Delamotte Eric, (ed.), *Du partage au marché. Regards croisés sur la circulation des savoirs*, Lille, Edition du Septentrion, p. 333-347.
- Thévenot, L.** 2006. *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La découverte ed.
- Thévenot, L.** 2007. The plurality of cognitive formats and engagements : moving between the familiar and the public, *European Journal of Social Theory*, vol.10 n° 3.
- Thuderoz, C.** 1999. Introduction générale, in Thuderoz C., Mangematin, V., Harrisson D. (eds.) *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, Paris, Ed. Gaëtan Morin, p.1-27.

- Thuderoz, C.** 2003. Introduction au propos: La confiance en question, in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.19-30.
- Trompette, P.** 1999. Croyance, crédit, obligation, la confiance dans les rapports sociaux de production, in Thuderoz C., Mangematin, V., Harrisson D. (eds.) *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, Paris, Ed. Gaëtan Morin, p.289-316.
- Trompette, P.** 2003 De la prudence... à la confiance, in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*. Paris, CNRS ed., p.99-107.
- Uslaner, E.M.** 2002 *The Moral Foundations of Trust*, Cambridge, Cambridge University Press
- Velkovska, J.** 2002. L'intimité anonyme dans les conversations électroniques sur les webchats, in *Sociologie du travail*, n°44, p.193-213
- Vaughan, D.** 1992. Theory Elaboration: The Heuristics of Case Analysis, in Ragin, C., Becker, H.S. (eds.), *What is a Case?: Exploring the Foundations of Social Inquiry*. Cambridge University Press.
- Watson, R.** 2001. Continuité et transformation de l'ethnométhodologie. in De Fornel, M. Ogien, A. Qéré (eds.) *L'ethnométhodologie Une sociologie radicale*. Paris, La Découverte, p.17-29.
- Weissberg, J.-L.** 2001. Expérimentation, confiance, information et narration à l'heure des réseaux *Actes du XIIe Congrès national des sciences de l'information et de la communication UNESCO*, Paris, du 10 au 13 janvier 2001, p.75-82
- White, H.** 1992. *Identity and Control: A Structural Theory of Social Action*, Princeton, Princeton University Press
- White H.** 2002. *Markets from Network : Socioeconomic Models of Production*, Princeton, Princeton University Press
- White, H., Godart, F., Corona, V.** 2008. Mobilizing Identities: Uncertainty and Control in Strategy, *Theory, Culture and Society* (à paraître)
- Wolton, D.** 2005. *Sauver la communication*, Paris, Flammarion ed.
- Zhe Jin, G., Kato, A.** 2005. Price, Quality and Reputation: Evidence from An Online Field Experiment, <http://www.glue.umd.edu/~ginger/research/ebay-exp-dec0105.pdf>

Annexes

Découvrez la rencontre par affinité avec Ulteem Nouvelle version ! | Happy Ends ! | meeticMobile | **meeticLive !** | Déconnexion

meetic.fr Home Mes emails Membres Online Recherches Mes contacts Mon profil Mon compte

Dispo ☒ Indispo ☐ Pas de nouveau message  Rechercher

powered by **YAHOO!** SEARCH

Vous êtes : **43444** online dans **101** pays Découvrez [le nouveau meetic](#) ! [Abonnez-vous !](#) [CLIQUEZ ICI](#)

Contactez tous les membres PREMIUM sans pass meetic ! CLIQUEZ ICI

Dernier contact chat :  Vous n'avez pas encore reçu de chat.

Dernier email :  29 ans Midi-Pyr. France [Liste](#)

Dernière visite :  39 ans Midi-Pyr. France [Liste](#)

Dernier flash :  27 ans Midi-Pyr. France [Liste](#)

Ils sont online :  28 ans  29 ans [Voir la liste](#)

Nouveaux inscrits :  27 ans  30 ans [Voir la liste](#)

Les témoignages  **Jennifer et Alexandre**
Jennifer (20 ans) et Alexandre (28 ans), vont bientôt s'installer ensemble, peut-être en Guyane !

Aujourd'hui : Email **new** (1)
Visite **new** (1)
Flash **new** (3)
Contact **new** (0)

- Ils sont mon idéal
- Je suis leur idéal
- Mes âmes sœurs

Recherche rapide : Son âge de à ans Sa région Sa ville

☒ Online ☒ Avec photo [Recherche avancée](#) [Rechercher](#)

Recherches en 1 clic : Par code postal [OK](#) Par mots-clés [OK](#) Par pseudo [OK](#) Autres

Vos recherches favorites : [Créer une nouvelle recherche](#)

Recevez vos alertes par SMS ! Plus d'infos sur **meeticMobile** !

Mon profil : Visité **25** fois  25 ans TOULOUSE Midi-Pyrénées

- ☒ Mon annonce
- ☒ Mes photos
- ☒ Mon album personnel
- ☒ Ma vidéo
- ☒ Mon meeticTest
- ☒ Mon abonnement

Ma recherche (mon idéal) [Modifier mon profil](#)

Mes listes :  Je leur ai envoyé un email  Mes favoris  Ma blacklist  Mes contacts

 J'ai chatté avec eux  J'ai flashé sur eux

Trouvez la personne qu'il vous faut ! meeticLive

Emploi | Conditions générales | Charte de confiance | Aide

Share Information Anonymously About Anyone

- Cheaters, Scammers, Con-Artists, Liars
- MySpace and Dating Site Members
- Bosses and Managers
- Auction Site Members
- Boyfriends and Girlfriends
- and more...

Peep Sheet

One Place to Lookup and Report on Anyone

Help • Find • Connect • Inform

- Help others stay away from harmful people.
- Find out who people are before getting involved.
- Connect with other people who know and have information about people you meet.
- Find information about people that live nearby.
- Give and get advice from others.
- Leave Comments • Message Anonymously

Home
Search
Create
Forum
Sign Up
Login

Get a Free Account

- Create PeepSheets
- Be notified when new PeepSheets are created about people that live near you
- Leave comments on PeepSheets
- Get notified when new comments are posted on PeepSheets in your watch list
- Message Other Users

Click to Tell Your Friends About Us

Google™ Custom Search

Catch Cheaters and Scammers on Camera!

[See More...](#)

Public PeepSheet Owned by Anonymous Login to receive e-mails when this PeepSheet is updated

PeepSheet About

Views: 17
Created: Thursday, October 4, 2007 7:46 AM
[Read This PeepSheet To A Friend!](#) [Create Bulletin From This PeepSheet](#)

<p>Names</p> <p>Christopher Taylor Duke</p> <p>Business Name: Not Specified</p> <p>Gender: Male</p>	<p>Employers</p> <p>Powell City of Books</p>
<p>Web IDs & Other Identifiers</p> <p>MSN Messenger: j4D</p>	<p>Occupations</p> <p>Transportation -> Shipping</p>
<p>Locations</p> <p>PORTLAND, OR 97201</p>	<p>Schedule</p> <p>None Listed</p>
<p>Appearance</p> <p>Hair Color: Brown (Short)</p> <p>Body Type: Not Specified</p> <p>Eye Color: Brown</p> <p>Ethnicity: White / Caucasian</p> <p>Height: Between 5'7" and 5'11"</p> <p>Age: 44</p> <p>Mustache: No Description</p> <p>Beard: No Description</p> <p>Balding: No Description</p>	

Comments/Opinions on This PeepSheet [Expand All](#)

Showing 1 through 1 of 1 comment(s).

Thursday, October 4, 2007 7:49 AM

<p>Posted By Anonymous (PeepSheet Owner)</p> <p>0 Active Disputes Open 0 Disputes Closed</p> <p>No Other Comments On This Sheet</p> <p>Login to contact user or dispute these comments.</p>	<p>How Known: <input checked="" type="checkbox"/> Checked, Friend</p> <p>Comments:</p> <p>cheated on his wife for 3 1/2 years by building a foundation of friendship and communication, anything about the condition of his marriage to gain sympathy and "prime" his friend for a sexual relationship when his cheating was discovered he lied repeatedly about his affair in an effort to cover his ass. During the period of his affair he also communicated online with several other women behind his wife's back, using secret email accounts to arrange for meetings. He met his wife while still in another relationship and "traded up", so the pattern has been established and he will eventually be on the prowl again. Beware.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Picture (Click to Enlarge)</p> </div>
--	--

Leave a Comment

[Login to leave a comment or get a free account.](#)

PeepSheet Notes

- The PeepSheet owner's comment always appears first. The PeepSheet owner is the person who created the PeepSheet. If the PeepSheet owner's comment is removed due to not responding to a dispute, or they do not have a comment on the PeepSheet for more than 7 days, the PeepSheet's owner is automatically changed to the next user that commented on the PeepSheet.
- A PeepSheet can only be deleted or updated by the owner if no other users have posted comments, or you are the only one who has commented on the PeepSheet.
- Coming Soon: After there are comments on a PeepSheet by individuals other than the owner, the PeepSheet can only be updated if all users who have left comments either approve the updates, or do not respond to the update request within the time allowed.

(There is no guarantee as to the accuracy of any opinions/statements made on this site. Please use your own judgment.)

[Home](#) • [Sign Up](#) • [Terms of Use](#) • [About the PeepSheet](#) • [Contact Us](#) • [Link to Us](#)

© Copyright 2007 PeepSheet.com. All rights reserved.



TRAITEMENT D'OBJECTIONS AVEC LA METHODE A.R.E.

Je comprends tout à fait que ce ne soit pas toujours évident de traiter les objections du client, simplement, en utilisant la méthode A.R.E. je vous garanti que vous vous en sortirez beaucoup mieux. Alors ce que je vous propose c'est de la mettre en application dès maintenant. On fait comme ça ? Je vous en fait profiter ?

Amortir : « Je comprends tout à fait Mme X... »

Rebondir : « Simplement la protection que je vous propose... » + ARGU adaptée
« Je vous rassure Mr. X, le plan que je vous propose est... » + ARGU adaptée

Enchaîner : « On fait comme ça Mme X je vous en fait profiter ? »

Il suffit d'ajouter l'argumentation adaptée pour obtenir un traitement d'objection efficace.

Le script contient tous les traitements d'objections : il
suffit de lire !

Donc tu as la méthode et tu as les argus sur ton script :
Trop Facile de traiter l'objection !

PLAN PROTECTION ACCIDENT

MEILLEUR TAUX.COM

Bonjour, Monsieur / Madame,
 Sophie CARTIER / Frédéric LEBLANC, de _____,
 je souhaite parler à Monsieur / Madame _____, s'il vous plaît.

C'EST A QUEL SUJET ? Oh tout simplement, Monsieur/ Madame _____ J'ai une information à lui transmettre, vous voulez bien me le passer, c'est très rapide. Je vous remercie !!!!
MAIS ENCORE Oh tout simplement, Monsieur/ Madame _____ est client chez nous, et j'ai une information à lui transmettre. Vous voulez bien me le / la passer. Je vous remercie !!!!
OCCUPE	Je comprends, dans ce cas à quel moment puis-je vous contacter sans vous déranger ? ? (prise de rendez-vous téléphonique)
PAS INTERESSE	1) Je comprends, Mr / Mme _____, je souhaite juste vous parler d'une nouvelle garantie qui est très intéressante !!! D'accord ☺ ☺ ☺ ? ? ? ? 2) Je vous explique rapidement, et vous me dites ce que vous en pensez !!!!! ENCHAINER SUR INTRO

INTRODUCTION Actifs

Monsieur / Madame _____ ? Bonjour ! Pauline FORET/ Pascal FORESTIER de

Vous nous avez confié (date du dépôt de dossier = indicateur 3 dans le fichier) une étude concernant le financement de votre projet immobilier (type de projet = indicateur 2 dans le fichier).

Nous sommes heureux de contribuer à la réalisation de votre projet.

Aujourd'hui _____ se diversifie et a réalisé une étude comparative sur le marché des assurances afin de vous offrir la meilleure protection pour vous et votre famille.

Ayant toujours pour objectif de vous proposer les services les plus compétitifs, nous avons négocié pour vous à des conditions très avantageuses le Plan Protection Accident auprès d'_____ le 1^{er} assureur mondial.

Je vous explique son fonctionnement (enchaînez...)

INTRODUCTION Prospects

Monsieur / Madame _____ ? Bonjour ! Pauline FORET/ Pascal FORESTIER de

Vous avez fait appel à nos services pour bénéficier des taux les plus compétitifs, puisque comme vous le savez, _____ est le spécialiste de la comparaison.

Aujourd'hui _____ se diversifie et a réalisé une étude comparative sur le marché des assurances afin de vous offrir la meilleure protection pour vous et votre famille.

Ayant toujours pour objectif de vous proposer les services les plus compétitifs, nous avons négocié pour vous à des conditions très avantageuses le Plan Protection Accident auprès d'_____ le 1^{er} assureur mondial.

Je vous explique son fonctionnement (enchaînez...)

ARGUMENTATION

Le Plan Protection Accident permet de **vous** protéger ainsi que **vos proches** des conséquences financières liées à un décès ou à une invalidité suite à un accident.

Vous n'êtes pas sans savoir Mr/Mme _____, que chaque année en France, les accidents de la route et les accidents domestiques sont de plus en plus nombreux, et mettent des familles en grandes difficultés financières. Obligeant même certaines familles à vendre la maison pour faire face aux dépenses, à stopper les études des enfants dans d'autres cas...

La perte d'un être cher est déjà très douloureuse, **afin d'assurer la tranquillité financière de vos proches, le Plan Protection Accident leurs garantit un capital pouvant atteindre 270 000 € en cas de décès accidentel.**

C'est rassurant, n'est ce pas ?

De plus une invalidité entraîne de nombreux frais : tels que les appareils médicaux spécialisés, ou les frais liés à l'aménagement de votre maison.

Imaginez demain vous prenez votre voiture et un accident survient, ce que je ne vous souhaite pas bien entendu.

Et bien avec le Plan Protection Accident en cas d'invalidité absolue et définitive vous percevez 45 000€. Vous utilisez ce capital comme vous le souhaitez notamment pour faire face aux frais qui ne sont ni pris en charge par la sécurité sociale, ni par votre mutuelle.

Et ça c'est très important, n'est ce pas ?

Le Plan Protection Accident présente également de nombreux avantages :

- Les cotisations restent fixes, ainsi vous maîtrisez votre budget,
- aucun questionnaire de santé ne vous sera demandé.
- Les capitaux sont versés à vos bénéficiaires hors droit de succession et net d'impôts sous 15 jours seulement.

Cette garantie vous apporte une protection efficace vous êtes d'accord avec moi?
(attendre la réponse du client)

Et pour compléter cette offre, **Le Plan Protection accident** prévoit également un capital pour votre conjoint et vos enfants s'ils sont à votre charge.

Avez-vous un conjoint Mme/Mr _____ ?

Très bien, avez-vous des enfants de plus de 6 mois et de moins de 17 ans Mme / Mr _____ ?

→ Faire la proposition correspondante :

POUR LA FAMILLE :

Et bien sachez Mr/Mme _____, qu'aujourd'hui pour seulement 23.52 € par mois pour toute votre famille soit (3=7.84€ / 4= 5.88€ /5=4.7€.....seulement par personne), vous bénéficiez d'une couverture totale en cas d'accident avec:

- 270 000 € en cas de décès accidentel à bord d'un transport en commun (avion, bus, train...)
- 90 000€ en cas de décès accidentel de la circulation (en tant que conducteur, passager ou même piéton...)
- 45 000 € pour tout autre type de décès accidentel

Et surtout une protection efficace en cas d'invalidité absolue et définitive :

- 45 000 € pour vous et votre conjoint.
- Et 22 500 € pour chacun de vos enfants.

Ainsi, vous conservez votre autonomie financière et protégez au mieux ceux qui vous sont chers. Vous êtes d'accord ? (laisser le client s'exprimer)

De plus, pour vous remercier de votre fidélité, je vous offre vos 2 premiers mois de cotisation gratuite.

Vous constatez Mme/Mr _____ que c'est vraiment le moment d'en profiter, alors je vous fais bénéficier du Plan Protection Accident ??😊😊😊😊😊
(Attendre la réponse du client)

POUR VOUS ET VOTRE CONJOINT :

Et bien sachez Mr/Mme _____, qu'aujourd'hui pour seulement 21.21 € par mois pour vous et votre conjoint (soit 11.80€ pour vous et 9,41€ pour votre conjoint), vous bénéficiez d'une couverture totale en cas d'accident avec:

- 270 000 € en cas de décès accidentel à bord d'un transport en commun (avion, bus, train...)
- 90 000€ en cas de décès accidentel de la circulation (en tant que conducteur, passager ou même piéton...)
- 45 000 € pour tout autre type de décès accidentel

Et surtout une protection efficace en cas d'invalidité absolue et définitive:

- 45 000 € pour vous et votre conjoint.

Ainsi, vous conservez votre autonomie financière et protégez au mieux ceux qui vous sont chers. Vous êtes d'accord ? (laisser le client s'exprimer)

De plus, pour vous remercier de votre fidélité, je vous offre vos 2 premiers mois de cotisation gratuite.

Vous constatez Mme/Mr _____ que c'est vraiment le moment d'en profiter, alors je vous fais bénéficier du Plan Protection Accident ??😊😊😊😊😊

(Attendre la réponse du client)

POUR VOUS ET VOS/ VOTRE ENFANT(S) :

Et bien sachez Mr/Mme _____, qu'aujourd'hui pour seulement **14.09 €** par mois pour vous et vos enfants soit (2=7€ / 3= 4.69€ / 4=3.52€.....par personne), vous bénéficiez d'une couverture totale en cas d'accident avec:

- 270 000 € en cas de décès accidentel à bord d'un transport en commun (avion, bus, train...)
- 90 000€ en cas de décès accidentel de la circulation (en tant que conducteur, passager ou même piéton...)
- 45 000 € pour tout autre type de décès accidentel

Et surtout une protection efficace en cas d'invalidité absolue et définitive

- 45 000 € pour vous.
- Et 22 500 € pour chacun de vos enfants.

Ainsi, vous conservez votre autonomie financière et protégez au mieux ceux qui vous sont chers. Vous êtes d'accord ? (laisser le client s'exprimer)

De plus, pour vous remercier de votre fidélité, je vous offre vos 2 premiers mois de cotisation gratuite.

Vous constatez Mme/Mr _____ que c'est vraiment le moment d'en profiter, alors je vous fais bénéficier **du Plan Protection Accident ??😊😊😊😊😊**

(Attendre la réponse du client)

POUR VOUS :

Et bien sachez Mr/Mme _____, qu'aujourd'hui pour seulement **11.8 €** par mois pour vous vous bénéficiez d'une couverture totale en cas d'accident avec:

- 270 000 € en cas de décès accidentel à bord d'un transport en commun (avion, bus, train...)
- 90 000€ en cas de décès accidentel de la circulation (en tant que conducteur, passager ou même piéton...)
- 45 000 € pour tout autre type de décès accidentel

Et surtout une protection efficace en cas d'invalidité absolue et définitive avec un capital de 45 000€.

Ainsi, vous conservez votre autonomie financière et protégez au mieux ceux qui vous sont chers. Vous êtes d'accord ? (laisser le client s'exprimer)

De plus, pour vous remercier de votre fidélité, je vous offre vos 2 premiers mois de cotisation gratuite.

Vous constatez Mme/Mr _____ que c'est vraiment le moment d'en profiter, alors je vous fais bénéficier **du Plan Protection Accident ??😊😊😊😊😊**

(Attendre la réponse du client)

VALIDATION

1. Très bien, je note votre adhésion au **Plan Protection Accident**.

Individuel : vous êtes couvert jusqu'à 270 000€ (soit près d'1,8 Million de francs) ou 150 000 € (soit près d'1 million de francs) cas de décès accidentel et vous percevez 45 000€ en cas d'invalidité absolue et définitive, pour seulement **11.80 € / 7.97** par mois. Vous habitez toujours au (validation de l'adresse), parfait.

Couple : vous êtes couvert jusqu'à 270 000€ (soit près d'1,8 Million de francs) ou 150 000 € (soit près d'1 million de francs) chacun cas de décès accidentel, et vous percevez 45 000€ en cas d'invalidité absolue et définitive pour seulement **21.21 € / 14.35** par mois.
Vous habitez toujours au (validation de l'adresse), parfait.

Titulaire et enfant (s) : vous êtes couvert jusqu'à 270 000€ (soit près d'1,8 Million de francs) ou 150 000 € (soit près d'1 million de francs) cas de décès accidentel, et vous percevez 45 000€ en cas d'invalidité absolue et définitive.
Pour vos / votre enfant (s) 1 500€ de frais d'obsèques et 22 500 € en cas d'invalidité absolue et définitive pour seulement **14.09 € / 9.53 €** par mois .
Vous habitez toujours au (validation de l'adresse), parfait.

Famille : vous êtes couvert jusqu'à 270 000€ (soit près d'1,8 Million de francs) ou 150 000 € (soit près d'1 million de francs) chacun cas de décès accidentel, et vous percevez 45 000€ en cas d'invalidité absolue et définitive.
Pour vos / votre enfant (s) 1 500€ de frais d'obsèques et 22 500 € en cas d'invalidité absolue et définitive pour seulement **23.52 € / 15.90 €** par mois.

Vous habitez toujours au (validation de l'adresse), parfait.

2. Je prépare votre contrat tout de suite et je bloque vos capitaux, comme cela dès que je reçois votre bon de souscription daté et signé, vous êtes couvert(e) immédiatement.

Je vous rappelle que vos 2 premiers mois de cotisation sont offerts.
Alors... aujourd'hui, nous sommes _____ (jour de la semaine), votre dossier part dès demain, vous le recevrez donc _____ (jour de la semaine).

3. Quand pensez-vous me le renvoyer daté et signé Madame, Monsieur ?

**Délai de retour supérieur à 10 jours après réception du Bon de
Souscription :**

Pour que je puisse vous faire bénéficier des 60 jours de cotisation gratuite, j'ai besoin de recevoir votre bon de souscription sous 15 jours maximum.

Sachez que vous n'avez rien à remplir, il vous suffit simplement de cocher l'option choisie, de dater et signer votre demande et de nous la retourner à l'aide de l'enveloppe pré affranchie que je joins à votre dossier.

Vous voyez c'est très simple et très rapide : je peux compter sur vous pour _____ (donner un délai maximum d'une semaine).

De mon côté, **je m'engage personnellement** à vous faire parvenir votre contrat définitif aussitôt.

Et comme convenu ensemble, j'attends votre bon de souscription pour le ____/____/____. D'accord ? ? ☺ ☺ ☺

PRISE DE CONGE AVEC ACCORD

Parfait, il me reste à vous **remercier de votre confiance** et à vous **souhaiter** un(e) excellent(e) journée / soirée / week-end **de la part de** _____
Au revoir Madame/Monsieur _____. ☺☺☺☺

PRISE DE CONGE SANS ACCORD

Il me reste à vous **remercier de votre accueil** et à vous **souhaiter** un(e) excellent(e) journée / soirée / week-end **de la part de** _____

Au revoir Madame/Monsieur _____ ☺☺☺☺

J'ai la garantie emprunteur

Très bien, Mr/Mme _____, votre garantie est une assurance obligatoire et vous couvre en tant qu'emprunteur du crédit, c'est bien ça ?

Donc en cas de décès, votre prêt est intégralement remboursé, seulement vous ne percevez pas de capital supplémentaire pour faire face aux nombreuses dépenses liées aux décès ou à l'invalidité.

Les frais liés à l'aménagement de votre maison, l'achat de matériel spécialisé sont très élevés, et mettent de nombreuses familles en difficulté financière.

En cas de décès ou d'invalidité, comment vos proches vont-ils faire face ?

(attendre la réponse du client)

Aujourd'hui je vous propose le complément idéal de votre garantie emprunteur :

↳ Avec cette dernière, votre emprunt est remboursé,

↳ avec le Plan Protection Accident vos proches perçoivent un capital conséquent sous 15 jours seulement. Ce capital vous permet de faire face aux nombreux frais puisqu'il est libre d'utilisation. Ainsi, vous conservez votre autonomie financière et protégez au mieux ceux qui vous sont chers. Vous êtes d'accord ?

Puisque vous avez le droit de cumuler ces deux contrats, vous voyez bien l'intérêt de compléter votre garantie avec le plan protection accident ?

(attendre la réponse du client)

Donc Mr/Mme _____, je vous en fais bénéficier ?

J'ai une mutuelle

Très bien, Mr/Mme _____, votre mutuelle est une bonne protection en complément de la sécurité sociale. Votre mutuelle vous rembourse la partie des frais médicaux non prise en charge par la sécurité sociale, et parfois prévoit un forfait de 1500 € pour les frais d'obsèques. Seulement vous ne percevez pas de capital supplémentaire pour faire face aux nombreuses dépenses liées aux décès ou à l'invalidité. Ces dernières mettent de nombreuses familles en difficulté financière puisqu'elles ne sont ni pris en charge par la sécurité sociale, ni par votre mutuelle.

En cas de décès ou d'invalidité, comment vos proches vont-ils faire face ?
(attendre la réponse du client)

Aujourd'hui je vous propose le complément idéal de votre mutuelle:

↳ Avec cette dernière, les frais médicaux liés à votre hospitalisation sont pris en charge,

↳ avec le Plan Protection Accident -en cas d'invalidité, vous percevez un capital de 45000€ sous 15 jours seulement. Ce capital est libre d'utilisation, il vous permet donc de faire face à l'achat du matériel spécialisé et à l'aménagement de votre domicile. Ainsi, vous conservez votre autonomie financière, vous êtes d'accord ?

- en cas de décès vos proches perçoivent jusqu'à 270 000 € ainsi vous protégez au mieux ceux qui vous sont chers. C'est intéressant n'est ce pas ?

Vous voyez bien l'intérêt de compléter votre mutuelle avec le plan protection accident ?

(attendre la réponse du client)

Donc Mr/Mme _____, je vous en fais bénéficier ?

Grille D'évaluation de la Qualité du Discours Département EES

Département : Etudes Marketing

Type d'évaluation : Appel à l'écrit


Éléments évalués : Discours

Nom :

Prénom :

LOG :

col

 Évaluation de la Qualité du Discours	Durée : Durée : 15 min	Date : 00-jul	Date : 23-jul	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	Date :	TOTAL
PHASE D'ACCROCHE ET DE CONDE "NATURELLE" <small>évaluer par le ton de la voix, par l'intonation de la phrase, par le rythme</small>	/2	2	1							3
RESPECT DU SCÉNARIO ET DU SCRIPT <small>Respect du passage des "points obligatoires" (questions, apogée, points d'attention, etc...)</small>	/6	6	4							10
NEUTRALITÉ / NON DIRECTIVITÉ <small>Ne pas émettre de jugement de valeur, ne pas émettre d'avis</small>	/4	4	4							8
SPONTANÉITÉ <small>éviter les répétitions, éviter les hésitations</small>	/3	2	3							5
ADAPTATION DU TON PAR RAPPORT AU SCÉNARIO <small>éviter le ton de "je" ou de "tu" trop direct, éviter le ton de "je" ou de "tu" trop indirect</small>	/4	2	4							6
Total	20	16	16	0	0	0	0	0	0	16,8

Date d'écoute	Note obtenue	Constat	Axe d'amélioration
00-jul	16	appel (pas trop de ton)	ton, intonation, apogée / pour plus d'attention aux "points"
23-jul	16		éviter les répétitions de mots ou de phrases, éviter les hésitations
00-jul	0		
00-jul	0		
00-jul	0		
00-jul	0		
00-jul	0		
00-jul	0		
00-jul	0		

Téléperformance (M) - Département Etudes Marketing - TP 00.0100

SUIVI QUALITATIF		
NOM du TA : <u>Thierry Bagnat</u>		date: <u>21/10/05</u>
OPERATION : <u>Atelier</u>		Niveau de relance : <u>R0</u>
CRITERES EVALUES	COMMENTAIRES	NOTES
S T R U C T U R E	PRISE DE CONTACT	} Bonne présentation avec l'objet de l'appel et le sponsor
	OUVERTURE DE L'ENTRETIEN (-0,5)	
	ARGUMENTATION (-0,5)	T.B., tu vas directement à la présentation du PPA et des atouts
	OBJECTIONS ET TRAITEMENT	tu valides l'intérêt du client avec l'entretien c'est B
	VERROUILLAGE DES ACCORDS (-1)	B tu valides chaque phase en t'amusant que c'est verrouillé.
	CLOTURE DE L'ENTRETIEN	Bonne prise de congé A le sponsor on le redit une fois tout le temps OK au refus.
D I S C O U R S	COURT / CLAIR / CONCRET	la règle est respectée
	MOTS EMPLOYES	"up et tte votre famille" "c'est avantageux"
	PRESENT	tu es dans le temps de l'implication T.B.
	REFORMULATIONS POSITIVES	
A T T I T U D E S	SOURIRE	} le sourire est au RDV le dynamisme aura mais attention il faut que ce soit <u>régulier</u>
	TON / VOIX	
	DYNAMISME	
	ETRE DIRECTIF	tu es directif, car c'est toi qui dirige l'entretien
	AVOIR UNE ECOUTE ACTIVE	T bonne écoute, ce qui te permet de pouvoir répondre
	AVOIR CONFIANCE EN SOI	tu es amusant, c'est sûr.
		10/10

Responsable classement

Lieu de classement :

Archivage : classeur feuilles d'écoute pendant 1 an

TP.VA.006 / A